

EDITAL			
Pregão Eletrônico nº 13/2021		Data de abertura: 01/09/2021 às 10:00h no sítio <a href="http://www.comprasnegovernamentais.gov.br">www.comprasnegovernamentais.gov.br</a>	
PA 2042/2021	SRP? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Exclusiva ME/EPP? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Reserva de quota ME/EPP? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
<b>Objeto</b> Contratação de serviços de apoio administrativo com dedicação permanente de mão de obra, na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do TRT da 16ª Região, no modelo Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk), conforme as práticas preconizadas pela Biblioteca ITIL 4, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.		<b>Decreto 7.174?</b> <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<b>Margem de preferência?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
<b>Valor total estimado</b> <b>R\$ 781.034,16</b>		<b>Vistoria?</b> <input type="checkbox"/> Obrigatória <input checked="" type="checkbox"/> Facultativa <input type="checkbox"/> Não se aplica	<b>Amostra/Demonstração?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
<b>Prazo para envio da proposta/documentação:</b> Até às 10 (dez) horas do dia útil seguinte ao da convocação efetuada pelo Pregoeiro			
<b>Pedidos de esclarecimentos</b> Até 27/08/2021 para o endereço <a href="mailto:cpl@trt16.jus.br">cpl@trt16.jus.br</a>		<b>Impugnações</b> Até 27/08/2021 para o endereço <a href="mailto:cpl@trt16.jus.br">cpl@trt16.jus.br</a>	
Documentação de habilitação (Veja Seção XII)			
<b>Requisitos básicos</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sicaf ou documentos equivalentes;</li> <li>2. Certidão CNJ;</li> <li>3. Certidão Portal Transparência;</li> <li>4. Certidão CNDT;</li> <li>5. Balanço Patrimonial e DRE;</li> <li>6. Declaração de contratos firmados, conforme modelo constante no Anexo I.C</li> <li>7. Certidão negativa de feitos sobre falência;</li> <li>8. Índices de liquidez superiores a 1 (LG, LC, SG);</li> <li>9. PL não inferior a R\$ 78.103,41</li> <li>10. CCL não inferior a R\$ 130.120,29</li> <li>11. PL não inferior a 1/12 (um doze avos) da declaração de contratos;</li> <li>12. Justificativa, se necessária, nos termos do item 8.5.4.5;</li> </ol>		<b>Requisitos específicos</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. Atestados de capacidade técnica que comprovem o gerenciamento de, no mínimo 08 postos</li> <li>14. Atestados de capacidade técnica que comprovem experiência mínima de 3 anos;</li> </ol> <b>Proposta ajustada</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>15. Proposta de preço adequada ao último lance, conforme item 8.2 do Edital;</li> <li>16. GFIP ou outro documento que comprove o FAP;</li> <li>17. Tela do FAPWEB.</li> <li>18. Memória de cálculo.</li> </ol>	
Acompanhe as sessões públicas dos Pregões do TR16 pelo endereço <a href="http://www.comprasnet.gov.br">www.comprasnet.gov.br</a> , selecionando as opções Consultas > Pregões > Em andamento > Cód. UASG "080018". O edital e outros anexos estão disponíveis para download no Comprasnet e também no endereço <a href="http://www.trt16.jus.br">www.trt16.jus.br</a> , opção Licitações.			

O Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (Uasg 080018), por seu Pregoeiro designado pela **Portaria GP nº 12, de 20 de janeiro de 2021**, tendo em vista o que consta no **Processo Administrativo nº 2042/2021**, torna público que realizará licitação, **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **menor preço** regido pelas disposições contidas na Lei nº 10.520 de 17.07.2002, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, Decreto 7.174/2010, das Instruções Normativas SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017, nº 03, de 26 de abril de 2018 e nº 01, de 19 de janeiro de 2010, pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078 de 11.09.90, Lei Complementar nº 123/2006 e o Decreto Nº 8.538/2015, Resolução CNJ n. 169, de 31/01/2013, Resolução CNJ n.º 182, de 17 de outubro de 2013, RESOLUÇÃO Nº 103/CSJT, DE 25 DE MAIO DE 2012, RESOLUÇÃO Nº 086/TRT16, DE 18 DE ABRIL DE 2016, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como pelas disposições contidas no presente Edital e seus Anexos.

Todas as referências de tempo no Edital, no aviso de licitação e durante a sessão pública, observarão, obrigatoriamente, o **horário de Brasília-DF**, e dessa forma serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

**Data da sessão: 01/09/2021**

**Horário: 10:00h**

**Local: Portal de Compras do Governo Federal –  
[www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)**

## 1 DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços continuados de apoio administrativo com dedicação permanente de mão de obra, na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do TRT da 16ª Região, no modelo Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk), conforme as práticas preconizadas pela Biblioteca ITIL 4, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD TOTAL	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
Ú N I C O	1	Serviço de Atendimento de 1º nível (N1) para todo o TRT16 – Central de Serviços	Serviço Mensal	12 meses	15.369,06	184.428,72

<b>Subtotal item 1</b>				<b>15.369,06</b>	<b>184.428,72</b>
2	Serviço de Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte Técnico Presencial	Serviço Mensal	7 postos de trabalho	35.278,28	423.339,40
	despesa variável (diária)	Unidade estimada	104	2.026,96	24.323,51
	despesa variável (deslocamento)	Unidade estimada	104	3.504,51	42.054,12
<b>Subtotal item 2</b>				<b>40.809,75</b>	<b>489.717,03</b>
3	Serviço de Supervisão de Suporte Técnico de 2º nível (N2S)	Serviço Mensal	1 posto de trabalho	8.907,37	106.888,41
	<b>Subtotal item 3</b>				<b>8.907,37</b>
<b>Total geral</b>				<b>65.086,18</b>	<b>781.034,16</b>

1.2 A adjudicação será efetuada por preço global em lote único conforme estabelecido no item 2.3 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

**1.3 Nos termos do art. 5º, do Dec. 7.174/10, será assegurada preferência na contratação prevista no art. 3º da Lei 8.248/1991, observadas as demais condições estabelecidas nos subitens 6.2 e 6.6.3 deste instrumento;**

1.4 – O licitante poderá vistoriar os locais da prestação dos serviços até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da Sessão Pública, com o objetivo de verificar as condições para a prestação dos serviços, conforme previsto no item 9 do Termo de Referência.

1.5 Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, o contratado não poderá alegar o desconhecimento das condições e dificuldades como justificativa para se eximir das obrigações assumidas em decorrência deste **Pregão**.

1.6 Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no Compras governamentais e as especificações constantes deste Edital e seus anexos, prevalecerão sempre as últimas.

## 2 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento deste Tribunal para o exercício de 2021, na classificação abaixo, conforme doc. 029, anexo ao PA n. 2042/2021:

**AÇÃO ORÇAMENTÁRIA 168170:** Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho;

## 3 DO CREDENCIAMENTO

3.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2 O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

3.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

**3.4 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.**

3.5 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

## 4 DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1 Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.2 Não poderão participar desta licitação os interessados:

- a) proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
- b) que não atendam às condições deste Edital e seus anexos;

- c) estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- d) que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
- e) que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
- f) entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;
- g) Sociedades Cooperativas, *considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU.*
- h) Instituições sem fins lucrativos, em observância ao princípio da isonomia, já que estas instituições gozam de benefícios fiscais e previdenciários específicos, impossibilitando a concorrência em igualdade de condições com as demais entidades empresariais, nos termos do art. 12, § Único, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017;
- i) organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.3 Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, conforme previsto no art. 31 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991 e alterações e nos artigos 112, 115, 117 e 118, da Instrução Normativa – RFB nº 971, de 3/11/2009 e alterações, o licitante Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP optante pelo Simples Nacional, que, por ventura venha a ser contratado, não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeito à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência da sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, art. 30, inciso II e art. 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

4.3.1. O licitante optante pelo Simples Nacional, que, por ventura venha a ser contratado, após a assinatura do contrato, no **prazo de 90 (noventa) dias**, deverá apresentar cópia dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra (situação que gera vedação a opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo previsto no inciso II do § 1º do artigo 30 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

4.3.2. Caso o licitante optante pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo assinalado acima, o próprio Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, em obediência ao princípio da probidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

4.4 Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
- b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

4.4.1 Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);

4.5 Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4.6 Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará "sim" ou "não" em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

a) que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

a) a assinalação do campo "não" apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte;

b) que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

c) que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

d) que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

e) que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

f) que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

g) que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para

reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.7 A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

## **5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

5.5. No caso do licitante beneficiado com o direito de preferência de que trata o art. 5º, do Dec. 7.174/10, no cadastramento da proposta, deverá manifestar no campo próprio, se o produto atende às regras do Processo Produtivo Básico, nos termos do art. 7º, do Dec. 7174/10 e apresentar, junto com a proposta de preços, a comprovação de atendimento ao PPB, na forma a seguir:

I - eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA;

ou

II - por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA.

5.6 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.7. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

5.8. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.9. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

## 6 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1 O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.2 Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

6.3 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

a) Valor global anual do lote;

b) Descrição do objeto, conforme especificações previstas no Termo de Referência;

6.4 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.5 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

a) A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

b) Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n.5/2017.

6.6 A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

a) cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

b) cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

6.7 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

6.8 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.9 Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar nº 123/2006.

6.10 A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.11 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.12 O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.13 A licitante que apresentar o menor preço, após encerrada a fase de lances, deverá encaminhar a proposta e planilhas, conforme disposto no item 8.2 deste Edital.

## **7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

7.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham

vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

7.2.2 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.3 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.3 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes.

7.5 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

**7.5.1 O lance deverá ser ofertado pelo valor anual/total do lote.**

7.6 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

7.7 O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.8 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

**7.9 Será adotado para o envio de lances no presente pregão o modo de disputa "aberto e fechado", em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.**

7.10 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.12 Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.12.1 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.13 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.13.1 Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.14 Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.

7.15 Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;

7.15.1 Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

7.16 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.17 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

7.18 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.19 Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.20 O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.

7.21 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

7.22 Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e as empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.23 Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.24 A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.25 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.26 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.27 A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.27.1 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:

- a) prestados por empresas brasileiras;
- b) prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- c) prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

**DIREITO DE PREFERÊNCIA - art. 5º, do Dec. 7.174/10.**

7.28 Serão convocadas as licitantes cujas propostas finais estejam situadas até dez por cento acima da melhor proposta válida (inciso II, do art. 8º, do Decreto 7.174/2010);

7.28.1 A aplicação do exercício do direito de preferência (igualada a melhor proposta) na ordem disposta nos incisos I a IV, do art. 8º do Decreto nº 7.174 de 2010 será posterior ao Decreto nº 8.538, de 2015, que trata de benefícios a micro empresas e empresas de pequeno porte, e implicará em nova ordem de classificação dos licitantes;

7.28.2 A aplicação das regras de preferência previstas no subitem anterior, poderá resultar em nova ordem de classificação de ofertas;

7.29 Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.30 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha

apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

7.30.1 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.31 Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## 8 DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.1 Encerrada a etapa de lances e após o envio das propostas e planilhas, na forma estabelecida no subitem seguinte, a sessão pública será suspensa para análise da proposta e das respectivas planilhas da detentora do menor lance e será reaberta para o agendamento da sessão de aceitação das propostas, em data e horário determinados pelo pregoeiro, ficando o licitante responsável por acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, conforme estabelecido subitem 5.5 deste Edital;

8.2 A licitante classificada em primeiro lugar deverá encaminhar a proposta de preços com as respectivas planilhas ajustadas ao novo valor por ela ofertado, até às 10h (dez horas) do dia útil seguinte ao da convocação, sob pena de desclassificação, preferencialmente através do link anexar do sistema compras governamentais (comprasnet), disponibilizado pelo pregoeiro ou, quando autorizado pregoeiro, pelo e-mail: [cpl@trt16.jus.br](mailto:cpl@trt16.jus.br) que será informado através do chat.

8.3 A proposta de preços deverá ser apresentada de forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, devendo conter todos os elementos que influenciam no valor final da contratação, contendo a razão social da proponente, CNPJ, endereço, telefones fixos do escritório, nome do representante legal para contato, informando ainda o regime de tributação a que está submetida, devidamente acompanhada dos seguintes documentos:

8.3.1 Planilhas de composição de custos e formação de preços da categoria de mão de obra envolvida na contratação, de acordo com os modelos apresentados no Anexo I-H (uma planilha para o Gerente de suporte técnico e a outra para os técnicos de apoio ao usuário de informática);

8.3.2 Planilha de preços dos uniformes, conforme Anexo I-I;

8.3.3 Planilhas de custo das diárias, conforme Anexo I-L;

8.3.4 Planilhas de custo dos deslocamentos Anexo I-M;

8.3.5 Planilha de Insumos diversos e ferramentas – Anexo I-N;

8.3.6 Planilhas de Totalização Anexo I-O;

8.3.7 A tela do FAPWEB emitida no sítio da DATAPREV, acompanhada da **Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – GFIP** ou outro documento apto a comprovar o FAP;

8.3.8 A proposta deverá conter ainda, de forma clara e objetiva, a indicação *dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que rege a categoria profissional que executará o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO;*

8.3.9 No caso de licitantes tributadas pelo regime de incidência não cumulativa deverá apresentar, juntamente com a proposta, as informações exigidas no NAEEXO I.F do Termo de Referência;

8.4 Omissões existentes nas planilhas inicialmente enviadas poderão ser retificadas pelo licitante, após solicitação ou consentimento do pregoeiro, desde que nenhum dos preços finais ofertados sofram acréscimo.

8.4.1 Este documento não integra a proposta e o seu envio constitui mera diligência destinada a comprovar a exeqüibilidade dos preços ofertados.

8.4.2 As referidas planilhas deverão ser remetidas inicialmente no formato .xls (EXCEL), e quando aprovadas deverão ser remetidas em formato pdf, conforme solicitação a ser efetuada pelo Pregoeiro durante a sessão.

8.4.3 A inserção de fórmulas, quando do preenchimento das planilhas, é de responsabilidade do licitante, devendo ser observada a metodologia de cálculo correta para cada item da planilha, sob pena de desclassificação, caso não seja possível sanar erros ou omissões, quando permitida pelo pregoeiro a realização de ajustes na planilha.

8.5 O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar que apresente sua proposta com o salário inferior ao piso salarial poderá, após diligência, ajustar os salários no prazo estabelecido pelo pregoeiro, desde que não altere para maior o valor global da proposta. O não atendimento da diligência no prazo fixado ou a recusa em fazê-lo caracterizam hipótese de desclassificação da proposta.

8.6 Será desclassificada a proposta que, após as diligências, não corrigir ou justificar eventuais irregularidades apontadas pelo **Pregoeiro**, no prazo por este estabelecido;

8.7 A adequação da proposta na forma dos itens anteriores não poderá acarretar em majoração de seu valor global.

8.8 O **Pregoeiro** poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Tribunal, para orientar a decisão de aceitação da proposta.

8.9 A sessão pública será reiniciada no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) em data e horário determinados pelo pregoeiro quando da sua suspensão, devendo os interessados estarem conectados a fim de acompanhar o desenrolar da sessão pública.

8.10 Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG n. 5/2017, que:

- I - não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;
- II - contenha vício insanável ou ilegalidade;
- III - não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
- IV - apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- V - Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

a) for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.11 A fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, bem como para a contagem da anualidade prevista no art. 3º, §1º da Lei n. 10.192/2001, informa-se que foram utilizados os seguintes parâmetros no cálculo do valor estimado pela Administração.

8.11.1 Da Remuneração do Gerente de Suporte Técnico de tecnologia da informação e Técnico de Suporte

8.11.2 Para esta contratação será utilizada, como base norteadora, exceto para o piso salarial base das categorias, a Convenção Coletiva do SINDPD-MA (Sindicado dos Empregados em Processamento de Dados do Maranhão, CNPJ 00.652.707/0001-82) e da FENAINFO (Federação das Empresas de Informática, CNPJ 35.809.995/0001-10), com vigência de 01 de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021, com data base em 01 de outubro.

8.11.2.1 Da Remuneração do Gerente de Suporte Técnico de tecnologia da informação (CBO 1425-30)

a) O posto Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação cumpre as funções de supervisão da equipe de suporte técnico de 2º nível em todos os pólos e foi enquadrado com a terminologia gerente apenas para fins de enquadramento na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), que não apresenta ocupação com título Supervisor de suporte técnico de tecnologia da informação. Trata-se de um posto com superioridade hierárquica em relação aos técnicos de Suporte. Nos documentos desta contratação, este posto pode estar referenciado em alguns pontos como supervisor de suporte técnico.

b) Considerando que não existe, na Convenção Coletiva de trabalho – CCT 2020/2021, previsão explícita para a categoria de Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação e considerando que os cargos de chefia exigem - pela confiança do empregador, poder e consequências de suas decisões (cuidado com bens da Administração Pública) - maior grau de responsabilidade em relação aos atos de seus subordinados, optou-se por utilizar como enquadramento a função Analista de Sistemas.

c) Embora o piso salarial da categoria seja estipulado no valor de R\$ 2.429,88 (dois mil, quatrocentos e vinte e nove reais e oitenta e oito centavos), após pesquisa de mercado e ampla análise documentados nos Estudos Técnicos Preliminares (anexo ao Edital), a proposta deverá obedecer ao valor mínimo de referência de R\$ 3.294,16 (três mil, duzentos e noventa e quatro reais e dezesseis centavos).

d) Os demais itens seguem a convenção coletiva como segue:

Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - (CBO 1425-30):

1. Fixação do piso salarial em R\$ 3.294,16;
2. Auxílio alimentação: R\$ 16,52 por dia, com desconto de R\$ 1,00 mensal por colaborador;
3. Vale Transporte: desconto máximo de 6% (seis por cento) conforme lei;
4. Seguro de vida: prêmio mínimo de R\$ 5.547,60;
5. Jornada de Trabalho: 44 horas semanais;
6. Plano de Saúde custeado pela empresa na proporção mínima de 60% (sessenta por cento) e pelo empregado, na proporção mínima de 40% (quarenta por cento) do total;
7. Plano odontológico, com coparticipação dos funcionários no percentual de 10% (dez por centos) sobre a mensalidade e de 30% (trinta por cento) do valor da tabela de procedimentos.

8.11.3 Da Remuneração do Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk) (CBO 3172-10)

a) Na ausência de opção mais específica, optou-se por enquadrar esta categoria, por analogia, na função Técnico Profissional de Informática da CCT 2020-2021.

b) Embora o piso salarial da categoria seja estipulado no valor de R\$ 1.478,46 (mil, quatrocentos e setenta e oito reais e quarenta e seis centavos), após pesquisa de mercado e ampla análise documentados nos Estudos Técnicos Preliminares (anexo ao Edital), a proposta deverá obedecer ao valor mínimo de referência de R\$ 1.680,09 (mil, seiscentos e oitenta reais e nove centavos).

c) As demais rubricas seguem a convenção coletiva referida no subitem 5.3.1 do Termo de Referência;

Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk) (CBO 3172-10)

1. Fixação do piso salarial com base na função Técnico Profissional de Informática da CCT em R\$ 1.680,09;
2. Auxílio alimentação: R\$ 16,52 por dia, com desconto de R\$ 1,00 mensal por colaborador;;
3. Vale Transporte: desconto máximo de 6% (seis por cento) conforme lei;
4. Seguro de vida: prêmio mínimo de R\$ 5.547,60;
5. Jornada de Trabalho: 44 horas semanais;
6. Plano de Saúde custeado pela empresa na proporção mínima de 60% (sessenta por cento) e pelo empregado, na proporção mínima de 40% (quarenta por cento) do total;
7. Plano odontológico, com coparticipação dos funcionários no percentual de 10% (dez por centos) sobre a mensalidade e de 30% (trinta por cento) do valor da tabela de procedimentos.

Obs.: Os valores totais, mensal e anual, estimados da contratação dos serviços de que trata o termo de referência e demonstrados analiticamente estão dispostos na planilha de custos e formação de preços – Anexo I-D do termo de referência.

8.12 É vedado à proponente incluir na Planilha de Custos e Formação de Preços:

- 8.12.1 item relativo a despesas decorrentes de disposições contidas em Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade (art. 9º, parágrafo único, incisos I a III, do Decreto n.º 9.507/2018, e art. 6º da IN SEGES/MP n.º 5, de 2017);
- 8.12.2 item relativo a despesas decorrentes de disposições contidas em Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública (art. 6º, parágrafo único, da IN SEGES/MP n.º 5/2017);
- 8.12.3 rubricas que prevejam o custeio de despesas com treinamento, reciclagem e capacitação ou congêneres, pois tais parcelas já são cobertas pelas despesas administrativas (Acórdão TCU n.º 2.746/2015 - Plenário);
- 8.12.4 rubrica denominada "reserva técnica", exceto se houver justificativa, na proposta, que indique, claramente e por meio de memória de cálculo, o que está sendo custeado, de modo a haver a comprovação da não cobertura do valor, direta ou indiretamente, por outra rubrica da planilha (Acórdãos TCU n.º 2.746/2015 – Plenário, n.º 64/2010 - 2ª Câmara e n.º 953/2016 - Plenário);
- 8.12.5 rubrica para pagamento do Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e da Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido – CSLL (Súmula TCU n.º 254/2010); rubrica denominada "verba" ou "verba provisional", pois o item não está vinculado a qualquer contraprestação mensurável (Acórdãos TCU n.º 1.949/2007 – Plenário e n.º 6.439/2011 – 1ª Câmara).

8.13 A inclusão na proposta de item de custo vedado não acarretará a desclassificação do licitante, devendo o pregoeiro determinar que os respectivos custos sejam excluídos da Planilha, adotando, se for o caso, as providências do **art. 47, caput, do Decreto n.º 10.024, de 2019.**

8.13.1 Na hipótese de contratação com a previsão de itens de custos vedados, tais valores serão glosados e os itens serão excluídos da Planilha, garantida ampla defesa e contraditório.

8.14 **A inexecuabilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.**

8.15 **Se houver indícios de inexecuabilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências,**

na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.16 Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.17 Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.18 O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no "chat" prazo mínimo, quando não constar no edital, sob pena de não aceitação da proposta.

8.18.1 O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

8.18.2 Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

8.19 Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.20 O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

8.20.1 Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

8.20.2 Considera-se erro no preenchimento da planilha a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto para atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006.

8.21 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.22 Havendo necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.22 O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a

obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

8.22.1 Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.22.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

8.24 Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.25 O valor máximo permitido para adjudicação é o estimado pela administração no valor anual de R\$ 781.034,16 (setecentos e oitenta e um mil, trinta e quatro reais, e dezesseis centavos).

## 9 DA HABILITAÇÃO

9.1 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:

9.1.1 SICAF;

9.1.2 Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-ajpf.apps.tcu.gov.br/>).

9.1.2.1 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.

9.1.2.1.1 Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.2.1.2 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.2.1.3 O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação

9.1.2.2 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.2.3 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2 Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.2.1 O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.2.2 É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.3 O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.3 Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de inabilitação.

9.4 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6 Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1 Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7 Ressalvo o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

#### **9.8 Habilitação jurídica:**

9.8.1 no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, *a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;*

9.8.2 em se tratando de sociedades empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada- EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.8.3 inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.8.4 No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.8.5 decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

9.8.6 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

#### **9.9 Regularidade fiscal e trabalhista:**

9.9.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

9.9.2 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.

9.9.3 prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.9.4 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 Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.9.5 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;

9.9.6 prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.9.7 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;

#### **9.10 Qualificação Econômico-Financeira:**

**9.10.1 certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante;**

9.10.1.1 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, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

9.10.2 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 por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.10.2.1 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;

9.10.2.2 é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.10.3 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:

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

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

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

9.10.4 As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:

9.10.4.1 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 ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis já exigíveis na forma da lei;

9.10.4.2 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 por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

9.10.4.3 Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do Anexo II, 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 já disciplinada neste Edital;

9.10.4.4 declaração de que trata a condição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social,

9.10.4.5 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.

## 9.11 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.11.1 Um ou mais atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m):

9.11.1.1 Prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação nas áreas de suporte presencial (2º Nível) com gestão de no mínimo 8 postos de trabalho, por período não inferior a três anos, envolvendo as atividades de instalação, desinstalação, configuração e movimentação de equipamentos de microinformática para pelo menos 380 (trezentos e oitenta) usuários de tecnologia da Informação e pelo menos 430 (quatrocentos e trinta) estações de

trabalho/computadores, o que corresponde a aproximadamente metade dos quantitativos de estações ativas do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região;

9.11.1.2 Aptidão para a prestação dos serviços de suporte técnico na modalidade CENTRAL DE SERVIÇOS (Service Desk) para um quantitativo mínimo de 350 (trezentos e cinquenta) usuários e de 500 (quinhentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks), por período não inferior a três anos, conforme os seguintes critérios:

- a) Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- b) Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- c) 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 da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.
- d) Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, 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 SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.11.1.3 Os atestados deverão comprovar ainda a experiência na gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

- I - Função Service Desk (CENTRAL DE SERVIÇOS).
- II - Processo de Gerenciamento de Incidentes.
- III - Processo de Cumprimento de Requisição.

9.11.1.4 DECLARAÇÃO, conforme Anexo IV - de que atende ou que tem condições de atender a todos os requisitos de infraestrutura definidos no Anexo A - Especificações Técnicas dos Serviços e de profissionais com as qualificações exigidas no item 27 do Termo de Referência, no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.

9.11.1.5 A atestação da capacidade de atendimento no percentual de 50% representa o mínimo razoável e compatível, em quantidades e características, para 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 da qualidade e dos níveis mínimos de serviço desejados, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei nº 8.666/93.

9.11.1.6 Os atestados devem conter o nome completo, endereço e telefone(s) de contato dos atestadores, ou qualquer outra forma adicional de que o TRT16 possa valer-se para manter contato com os declarantes, apresentando também, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços;

9.11.3 - O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.12 Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes concomitantemente com a proposta de preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

9.12.1 Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

9.12.2 Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo estabelecido no subitem 9.3, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

9.13 A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.14 A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.15 Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.16 A não-regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, com a reabertura da sessão pública.

9.17 Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.18 Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.19 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.20 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

## 10 DOS RECURSOS

10.1 O Pregoeiro declarará o vencedor e concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

10.2 Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

10.2.1 Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

10.2.2 A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

10.2.3 Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.3 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.4 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

## 11. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

11.1 O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

11.2 Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## **12 DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

12.1 Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

## **13 DO TERMO DE CONTRATO**

13.1 Observadas as demais condições estabelecidas no subitem 14 do Termo de Referência, o adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do recebimento da nota de empenho, para assinar o Termo de Contrato, cuja vigência será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse da Contratante até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato.

13.2 Previamente à contratação, a Administração realizará consulta "on line" ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

13.2.1 Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexo.

13.3 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

13.4 O prazo previsto para assinatura ou aceite poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

## **14 DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL**

14.1 As regras acerca da do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no subitem 23 do Termo de Referência e Termo de Contrato, anexos a este Edital.

## **15 DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

15.1 Os critérios de aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

## **16 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

## 17 DO PAGAMENTO

17.1 As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência e Minuta do Contrato, anexos a este Edital.

## 18 DA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA

18.1 Para atendimento ao disposto no art. 18 da IN SEGES/MP N. 5/2017, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada – bloqueada para movimentação a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 são as estabelecidas no item 22 do Termo de Referência, anexo a este Edital.

## 19 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

19.1 Fundamentado no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o direito à ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais, aquele que:

- a) Não assinar o contrato;
- b) Deixar de entregar documentação exigida neste edital;
- c) Apresentar documentação falsa;
- d) Ensejar o retardamento da execução do objeto contratual;
- e) Não mantiver a proposta, injustificadamente;
- f) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- g) Comportar-se de modo inidôneo;
- h) Fizer declaração falsa;
- i) Cometer fraude fiscal.

19.2 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato a Administração poderá aplicar a contratada, as seguintes sanções:

**19.2.1 Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

**19.2.2 – Multa de:**

I - 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços,

limitada a incidência a 20 (vinte) dias. Após o vigésimo dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

II - 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

III - 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

IV - 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

V - 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

a) As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

19.2.3 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, pelo prazo de até dois anos;

19.2.4 Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

19.2.4.1 A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 22.1 deste Termo de Referência

19.2.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

19.2.6 As sanções previstas nos subitens 19.2.1, 19.2.3, 19.2.4 e 19.2.5, poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

19.3 Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

#### TABELA 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização, pela CONTRATADA, dos indicadores dos serviços descritos em 6.6 ou das quantidades dos serviços utilizados	05
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por localidade de atendimento;	04
4	Subcontratar empresa para alocar profissionais que atuarão no contrato;	04
5	Não cumprir qualquer cláusula do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria	03

	envolvida na execução dos serviços.	
6	Não comunicar à Fiscalização qualquer anormalidade que possa comprometer a execução dos serviços.	03
7	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
8	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
9	Realizar de forma insuficiente as ações de passagem de conhecimento na transição contratual.	03
10	Não entregar a documentação relativa ao último mês da prestação dos serviços.	03
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>		
11	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
12	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
13	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
14	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03

15	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
16	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

19.4 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

19.4.1 Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

19.4.2 Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

19.4.3 Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

19.5 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

19.6 As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

19.6.1 Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

19.6.2 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

19.7 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

19.8 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à

autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

19.9 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

19.10 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

19.11 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **20 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

20.1 Os pedidos de esclarecimentos e impugnação referentes ao processo licitatório serão enviados ao pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública exclusivamente através do e-mail [cpl@trt16.jus.br](mailto:cpl@trt16.jus.br).

20.2 O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

20.3 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

20.4 Até **03 (três) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá **impugnar** o ato convocatório do pregão;

20.5 A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.

20.6 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

20.7 Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

20.8 As respostas às impugnações e aos esclarecimentos serão disponibilizados no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), no link: acesso livre > pregões > agendados ou no menu principal, no link: visualizar impugnações > esclarecimentos > aviso;

## 21 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

21.2 No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

21.3 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

21.4 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

21.5 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

21.7 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

21.8 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

21.9 O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), [www.trt16.jus.br](http://www.trt16.jus.br), e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço Av. Senador Vitorino Freire, 2001, 3º Andar, Areinha – São Luis-MA, nos dias úteis, no horário das 08:00 horas às 17:30 horas, telefone (98) 2109-9378/9379/9421, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

21.10 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

21.11 ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA;

21.12 ANEXO I-A – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

21.13 ANEXO I-B - GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

21.14 ANEXO I-C – TERMO DE COMPROMISSO

21.15 ANEXO I-D - ORÇAMENTO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO E PALNILHAS

- 21.16 ANEXO I-E - PLANILHA DE RUBRICAS DE CONTIGENCIAMENTO
- 21.17 ANEXO I-F - REGIME DE INCIDÊNCIA NÃO CUMULATIVA DO PIS/COFINS
- 21.18 ANEXO I-G - NOTAS TÉCNICAS EXPLICATIVAS PARA PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE MÃO DE OBRA
- 21.19 ANEXO I-H - MODELO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS DA MÃO DE OBRA
- 21.20 ANEXO I-I – PLANILHA DE UNIFORMES
- 21.21 ANEXO I-J – PLANILHA DE ESTIMATIVA DE DESLOCAMENTO
- 21.22 ANEXO I-L – PLANILHA DE CUSTO DAS DIÁRIAS
- 21.23 ANEXO I – M – PLANILHAS DE CUSTO DOS DESLOCAMENTOS
- 21.24 ANEXO I – N – PLANILHAS DE ISUMOS DIVERSOS – FERRAMENTAS
- 21.25 Anexo I – O - PLANILHAS DE TOTALIZAÇÃO
- 21.26 ANEXO I – P – METODOLOGIA DE CÁLCULO
- 21.27 Anexo II - Modelo de declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública;
- 21.28 ANEXO III - Modelo de autorização para a utilização da garantia e de pagamento direto (conforme estabelecido na alínea "d" do item 1.2 do Anexo VII-B da IN SEGES/MPDG n. 5/2017);
- 21.29 ANEXO IV - Modelo de Declaração de Infraestrutura
- 21.30 ANEXO V - MINUTA DE CONTRATO
- 21.31 ANEXO VI – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

São Luis , 12 de agosto de 2021.

Raimundo Nonato Monteiro Filho  
Pregoeiro Oficial

Maria Lídia Borges de Sousa  
Equipe de Apoio

Fernando Boucinhas de Castro Lima  
Equipe de Apoio

## ANEXO I

## TERMO DE REFERÊNCIA

## 1.DO OBJETO

- 1.1. Prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do TRT da 16ª Região, no modelo Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk), conforme as práticas preconizadas pela Biblioteca ITIL 4. Serviço de natureza continuada com dedicação de mão de obra exclusiva.
- 1.2. Os serviços são detalhados e especificados no ANEXO I - Especificações Técnicas dos Serviços.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD TOTAL	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
Ú N I C O	1	Serviço de Atendimento de 1º nível (N1) para todo o TRT16 – Central de Serviços	Serviço Mensal	12 meses	15.369,06	184.428,72
	Subtotal item 1				15.369,06	184.428,72
	2	Serviço de Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte Técnico Presencial	Serviço Mensal	7 postos de trabalho	35.278,28	423.339,40

		despesa variável (diária)	Unidade estimada	104	2.026,96	24.323,5
		despesa variável (deslocamento)	Unidade estimada	104	3.504,51	42.054,11
<b>Subtotal item 2</b>					<b>40.809,75</b>	<b>489.717,01</b>
3		Serviço de Supervisão de Suporte Técnico de 2º nível (N2S)	Serviço Mensal	1 posto de trabalho	8.907,37	106.888,4
<b>Subtotal item 3</b>					<b>8.907,37</b>	<b>106.888,4</b>
<b>Total geral</b>					<b>65.086,18</b>	<b>781.034,11</b>

1.3. Trata-se da execução de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais no mercado, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 10.520/02, c/c o artigo 3º do Decreto nº 10.024/2019, realizada sobre bens e serviços de informática, e serviços continuados, nos termos da Instrução Normativa nº 05 de 2017 e do Decreto nº 7.174/2010.

1.4. Os serviços a serem contratados enquadram-se no código CATSERV 22950 – Prestação de serviços de suporte a soluções de TI e CATSERV DE TIC 26980 – Central de Serviços de TIC.

1.5. A natureza da despesa enquadra-se no código 33904010 - Suporte a Usuário de T.I., com fonte de recursos 0100 – Recurso Ordinário.

## 2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1. Motivação

A Coordenadoria de Tecnologia da informação e comunicação oferece inúmeros serviços de TI, tais como suporte à microinformática, a serviços de impressão, a sistemas administrativos e judiciais, e, ao Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT), conectividade com a Internet, entre outros, para todos os usuários do TRT da 16ª Região. Eles utilizam esses serviços para a execução das atividades finalísticas (jurisdicional) e atividades meio (administrativo).

O atendimento especializado tempestivo aos usuários de soluções de TI, bem como a manutenção dos equipamentos de informática são atividades rotineiras para a continuidade das atividades institucionais.

A organização do suporte aos serviços de TI disponibilizada pela CTIC aos usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região foi definida pela Portaria da Presidência,

GP nº 246/2016 que instituiu a Política de Gerenciamento da Central de Atendimento de TI no âmbito deste Tribunal. De forma simplificada, o suporte foi dividido nos seguintes níveis:

Suporte técnico de 1º Nível: responsável pelo registro, classificação, priorização, resolução e fechamento de chamados, através de script de atendimento e de forma remota. Responsável, também, pelas atividades relacionadas à comunicação com os usuários;

Suporte técnico de 2º Nível: responsável pelo atendimento a solicitações que exijam o deslocamento presencial ou maior conhecimento sobre hardware e software, além daquelas que não forem resolvidas pelo 1º Nível;

Suporte técnico 3º Nível: responsável pelo atendimento a solicitações que exijam um conhecimento especializado ou que não forem resolvidas pelos Níveis 1 e 2 (não é escopo desta contratação).

Atualmente, os suportes técnicos de 1º e 2º níveis são executados por empresa terceirizada especializada, enquanto o suporte de 3º nível está a cargo de servidores públicos.

Na Capital e no Interior do Estado, os serviços presenciais rotineiramente realizados pela empresa são, entre outros:

- Movimentação, instalação e substituição de equipamentos de informática (microcomputadores, impressoras, scanners, pontos de acesso wireless, câmeras IP, etc.);
- Instalação de aplicativos (software);
- Trocas de suprimentos;
- Assistência aos usuários com os softwares de suíte de escritório e programas gráficos;
- Assistência em sistemas judiciais e administrativos do Tribunal;
- Organização de racks de rede;
- Passagem de cabos de rede em curtas distâncias;
- Assistência em softwares básicos do Tribunal (Assinador Digital, Navegadores, Java, Flash, etc);
- Gravação e desbloqueio de certificados digitais;
- Orientação de uso de hardware ou software;
- e Solução de incidentes de tecnologia da informação dentro dos limites de sua competência.

Considerando os quantitativos de chamados observados entre Abril/2017 e Março/2020, foram realizados uma média anual de 11.871 atendimentos de suporte técnico nível 1 e 8.459 de suporte técnico nível 2, totalizando 20.330 atendimentos, sendo 83,24% (16.922 atendimentos) das solicitações junto às Varas do Trabalho da Capital e Tribunal Regional do Trabalho e 16,76% (3.408 atendimentos) junto às Varas do Trabalho instaladas no interior do Estado.

No mesmo período, a média anual de atendimentos a demandas realizadas pelo suporte técnico de 3º nível foi 11.252. A Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT16, conta com uma força de trabalho de 36 cooperadores, sendo 30 servidores efetivos do quadro de TI, quantidade muito abaixo da recomendação do quantitativo mínimo de 87 servidores do quadro permanente de TIC estabelecida pela Resolução CNJ nº 211/2015.

Mas vale destacar que os servidores ainda acumulam tarefas de gestão e execução de projetos, de fiscalização de contratos e tarefas administrativas. Ademais, em 2020,

foram previstos 81 projetos de TIC, sendo que 32 já foram concluídos, 22 estão em andamento e 27 estão aguardando início.

Após análise, verificou-se que a força de trabalho atual da CTIC em conjunto com a empresa especializada está defasada em relação ao recomendado.

Pelas razões supracitadas e alinhadas ao objetivo desta contratação, há a necessidade de terceirização da prestação dos serviços de TI, de acordo com o escopo e especificações técnicas, como a solução para atender as demandas relativas a esses serviços com os níveis de qualidade esperados pelos usuários do TRT da 16ª Região.

**2.2. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em tópico específico dos Estudos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.**

**2.3. O certame será adjudicado em lote único em função do que segue:**

**2.3.1. Sob o aspecto de gestão, centralização em único contratado, para execução da solução em lugares diferentes, racionaliza o acompanhamento, a fiscalização contratual, facilitando a detecção de problemas e a proposição e o monitoramento de soluções.**

**2.3.2. Sob o aspecto técnico, o objeto da licitação é a contratação de serviços técnicos especializados de informática, com vistas à modernização da gestão deste Tribunal, abrangendo serviços de primeiro nível e de segundo nível a serem prestados de forma continuada. A essência do objeto é a modernização deste TRT, a partir daí, a especificação técnica detalha as atividades que integram o objeto da licitação. Por seu turno, as atividades elencadas no nível 1 e nível 2 da solução são interdependentes mutuamente, altamente acopladas, por conseguinte, a ineficiência de um desses níveis por acarretar prejuízo nos demais. O objeto é composto por atividades de certa complexidade e de absoluta dependência umas das outras, de tal modo que a prestação de tais serviços por empresas diversas trariam enorme prejuízo para a administração. Neste cenário, é difícil imaginar um licitante executando o serviço de primeiro nível e outro o de segundo nível, na mesma solução, de forma eficiente.**

**2.3.3. Sob o aspecto econômico, o parcelamento proporcionará inquestionável prejuízo no que diz respeito ao ganho de escala:**

**2.3.3.1. A economia para administração, neste caso, é um dos grandes fatores da não-divisão do objeto licitatório, em virtude da redução de custos proporcionados pelo compartilhamento de recursos tecnológicos, operacionais, humanos, gerenciais e logísticos entre os níveis de atendimento;**

**2.3.3.2. Além das vantagens supracitadas, os recursos econômicos despendidos na gestão do contrato único, por certo, são menores que os que seriam exigidos para o controle de vários ajustes, trazendo a unicidade contratual como uma vantagem econômica para a administração;**

2.3.3.3. A contratação de empresa com maior abrangência nos serviços licitados facilita o processo de pesquisa e resolução de problemas, uma vez que os serviços são visceralmente conexos;

2.3.4. **Sob o aspecto da responsabilidade, a presença de fornecedores distintos implica na dificuldade de identificar o responsável por problemas ocorridos, inclusive comprometendo sua solução.**

2.4. **Resultados a serem alcançados:**

- Aumento dos níveis de qualidade no atendimento das demandas relacionadas aos serviços de TI dos usuários do TRT da 16ª Região, mensurado objetivamente por índices específicos;
- Melhoria das atividades de planejamento e gestão dos processos de TIC;
- Reorganização e fortalecimento do suporte de 3º nível;
- Alocação de servidores para execução de atividades estratégicas e de alta complexidade dentro da CTIC;
- Aumento da disponibilidade dos serviços de TIC, diminuindo o tempo de interrupção das atividades dos usuários do TRT da 16ª Região e contribuindo, assim, para a melhoria da prestação jurisdicional;
- Melhoria na satisfação dos usuários, mensurada objetivamente por formulários específicos;
- Melhoria da imagem da CTIC perante o TRT da 16ª Região;
- Melhoria da imagem do TRT da 16ª Região junto a sociedade.

### 3.FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. A presente contratação está fundamentada na Constituição Federal de 1988, art. 37, inciso XXI; Lei nº 10.520 de 17/07/2002; Decretos nº 3.555, de 08/08/2000 e nº 10.024/2019; Dec. N. 9.507/2018, Dec. N. 7.174/2010, Lei nº 8.666/93 e suas alterações; Instrução Normativa SLTI/MP nº 5, de 26/05/2017 e suas alterações e demais disposições a serem estabelecidas no Edital de Licitação e em seus anexos.

### 4.DESCRICÃO DA SOLUÇÃO

4.1. Os serviços são detalhados e especificados no ANEXO I - Especificações Técnicas dos Serviços.

4.2. O serviço de atendimento remoto de 1º nível atende remotamente a todas as localidades do TRT16, enquanto o serviço de atendimento presencial de 2º nível está dividido em três polos, com sedes em São Luís, Imperatriz e Presidente Dutra.

4.3. Produtividade adotada e dimensionamento da equipe

4.3.1. Para estimativa da quantidade de profissionais necessárias à prestação de serviço de Suporte Técnico Presencial no pólo de São Luís, foi calculado o tempo total

necessário para atendimento durante um mês, levando em consideração o tempo médio necessário para acompanhamento de TIC a eventos e sessões do pleno, bem como o atendimento à quantidade média mensal de chamados. Para cálculo do tempo necessário para acompanhamento a eventos e sessões foram consideradas 09 (nove) sessões por mês, com duração de 04 horas cada e uma média mensal de 31,25 horas/mês de acompanhamento de TIC a eventos.

4.3.2. Em seguida, foi calculada a quantidade de profissionais necessários, levando em consideração que cada um cumpre uma jornada de trabalho mensal de 160 horas.

Cálculo do Quantitativo de Profissionais de 2º nível (São Luís)		
1	Média total de solicitações de serviços de TI por mês	548
2	Tempo médio de atendimento de chamados (em horas)	1,3
3	Tempo necessário (em horas)	712,4
4	Tempo médio mensal de acompanhamento de eventos e sessões (em horas)	67,25
5	Tempo total para atendimento mensal (em horas) (item 3 + item 4)	780
6	Horas por posto de trabalho (por mês)	160
7	Quantidade de profissionais (item 5 / item 6)	05

4.3.3. Em relação ao interior do estado estimou-se a necessidade de 01 (um) profissional para cada polo, visto que as demandas históricas apontam uma média mensal de 40 chamados para o polo de Imperatriz e de 51 chamados para o polo de Presidente Dutra.

4.3.4. Vale destacar que, embora a quantidade histórica de chamados verificada nas varas do interior do Estado possa não justificar a disponibilidade de um técnico presencial no pólo, alguns pontos precisam ser levados em consideração na análise:

4.3.4.1. Os chamados históricos dizem respeito apenas a chamados atendidos de forma remota pela equipe técnica de São Luís;

4.3.4.2. As demandas que necessitam de atendimento presencial são acumuladas e atendidas em viagem técnica ou são contornadas pelos próprios servidores do local.

4.3.4.3. Levando em consideração que a taxa de abertura anual de chamados na capital é de 23,61 chamados por usuário, bem acima da taxa de 10,39 observada no interior do Estado, onde não há ampla e imediata disponibilidade de técnicos para atendimento presencial, pode-se inferir, em primeira análise, que uma eventual demanda reprimida pode ser liberada após a alocação de técnico presencial nos polos, conforme proposto.

4.3.4.4. Já foram registradas diversas manifestações por parte de magistrados e diretores de varas do trabalho expondo a necessidade de maior apoio técnico

presencial às varas do interior, recebidas por meio de processos administrativos, chamados, comentários em pesquisas de satisfação ou contatos verbais.

4.3.5. Portanto, a definição do quantitativo mínimo de profissionais para o 2º nível de atendimento considerou a realidade vivenciada na contratação vigente, incluindo a distribuição dos chamados, o tempo médio de atendimento típico da operação e os levantamentos realizados pelo fiscal do contrato durante a vigência do atual contrato.

4.3.6. Para a categoria Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação, dada a quantidade de técnicos de 2º nível e a demanda mensal verificada, é necessário 01 (um) posto de trabalho.

4.3.7. Em relação ao Serviço de Atendimento de 1º nível (N1) para todo o TRT16 – Central de Serviços, por ser fornecido em modalidade remota e, eventualmente compartilhada, e dada a variação quantitativa e sazonal do recebimento de demandas, não é possível estabelecer com precisão a quantidade de profissionais necessários, no entanto, julga-se necessário a disponibilidade de, no mínimo, dois atendimentos simultâneos.

## 5. DO QUANTITATIVO PARA CONTRATAÇÃO, LOCALIZAÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO, HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, DESLOCAMENTOS E DESLOCAMENTOS COM DIÁRIAS

5.1. **Quantitativos de Postos de Trabalho com dedicação exclusiva para Contratação**

5.1.1. A demanda imediata do TRT da 16ª Região tem como base a necessidade de 08 (oito) postos de trabalho para terceirização em 02 (duas) categorias profissionais, distribuídos da seguinte forma:

CAT. PROFISSIONAL	ESCALA DE TRABALHO	TURNO	NÚMERO DE POSTOS	ISSQN
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	44 horas/semanais de segunda a sexta	Diurno	1	5,0%
Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk)	44 horas/semanais de segunda a sexta	Diurno	7	5,0%

5.1.2. A execução dos serviços está vinculada ao horário de funcionamento do Tribunal, que é de 7:30h às 17:30h, o qual poderá ser modificado de acordo com a necessidade do TRT, mas não ultrapassará as 44 (quarenta e quatro) horas semanais.

5.1.3. Nos períodos de recesso forense, compreendidos entre 20 de dezembro a 06 de janeiro do ano subsequente, poderá ocorrer redução da carga horária, em razão do não funcionamento de áreas do Tribunal, as quais são indicadas em Ato próprio.

5.1.4. Em face da redução supramencionada a empresa contratada poderá, em acordo com os gestores do contrato da categoria, conceder férias a seu funcionário, levando em consideração a demanda e a necessidade de aproveitar o período de ausência de servidores nos locais de trabalho com vistas à redução de custos.

5.1.5. Nas ocasiões em que não houver expediente na repartição, considerado ponto facultativo ou feriado, a empresa deve conceder auxílio-alimentação aos seus empregados apenas nos dias efetivamente trabalhados, descontando-se os valores proporcionais aos dias considerados. Assim, nos meses em que ocorrerem esses eventos, deverão ser descontados os valores dessas rubricas nas faturas a serem pagas pela Administração. Relativamente ao vale-transporte, não havendo o deslocamento efetivo do empregado, por via reflexa, enseja o desconto deste custo nas faturas a serem liquidadas. O órgão poderá ainda, caso entenda viável, suspender a realização dos serviços contratados.

5.1.6. As demais informações quanto às especificações técnicas e atribuições estão dispostos no ANEXO I - Especificações Técnicas dos Serviços.

5.2. Localização dos Postos de Trabalho

5.2.1. O posto da categoria Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação deverá estar alocado no polo de São Luís.

5.2.2. A tabela abaixo sintetiza a distribuição dos postos da categoria Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk):

Descrição	Localidades Atendidas	Número de Postos
Polo São Luís	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prédio Sede</li> <li>• Fórum Astolfo Serra</li> <li>• VT de Barreirinhas</li> <li>• VT de Pinheiro</li> </ul>	05
Polo Imperatriz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fórum Manoel Alfredo</li> <li>• VT de Açailândia</li> <li>• VT de Balsas</li> <li>• VT de Estreito</li> </ul>	01
Polo Presidente Dutra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VT de Presidente Dutra</li> <li>• VT de Bacabal</li> <li>• VT de Pedreiras</li> <li>• VT de Caxias</li> <li>• VT de Timon</li> <li>• VT de Barra do Corda</li> <li>• VT de São João dos Patos</li> <li>• VT de Santa Inês</li> </ul>	01

	• VT de Chapadinha	
Total de postos		07

5.3. Da Remuneração do Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação e Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk)

5.3.1. Para esta contratação será utilizada, como base norteadora, a Convenção Coletiva do SINDPD-MA (Sindicato dos Empregados em Processamento de Dados do Maranhão, CNPJ 00.652.707/0001-82) e da FENAINFO (Federação das Empresas de Informática, CNPJ 35.809.995/0001-10), com vigência de 1º de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021, com data base em 1º de outubro.

5.3.2. Da Remuneração do Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO 1425-30)

5.3.2.1. O posto Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação cumpre as funções de supervisão da equipe de suporte técnico de 2º nível em todos os pólos e foi enquadrado com a terminologia gerente apenas para fins de enquadramento na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), que não apresenta ocupação com título Supervisor de suporte técnico de tecnologia da informação. Trata-se de um posto com superioridade hierárquica em relação aos técnicos de Suporte. Nos documentos desta contratação, este posto pode estar referenciado em alguns pontos como supervisor de suporte técnico.

5.3.2.2. Considerando que não existe, na Convenção Coletiva de trabalho – CCT 2020/2021, previsão explícita para a categoria de Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação e considerando que os cargos de chefia exigem - pela confiança do empregador, poder e consequências de suas decisões (cuidado com bens da Administração Pública) - maior grau de responsabilidade em relação aos atos de seus subordinados, optou-se por utilizar como enquadramento a função Analista de Sistemas.

5.3.2.3. A função Analista de Sistemas é única que explicitamente exige nível superior completo.

5.3.2.4. Embora o piso salarial da categoria seja estipulado no valor de R\$ 2.429,88 (dois mil, quatrocentos e vinte e nove reais e oitenta e oito centavos), após pesquisa de mercado e ampla análise documentados nos Estudos Técnicos Preliminares (anexo ao Edital), a proposta deverá obedecer ao valor mínimo de referência de R\$ 3.294,16 (três mil, duzentos e noventa e quatro reais e dezesseis centavos).

5.3.2.5. Os demais itens seguem a convenção coletiva como segue:

5.3.2.6. Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - (CBO 1425-30):

1. Fixação do piso salarial em R\$ 3.294,16;

2. Auxílio alimentação: R\$ 16,52 por dia, com desconto de R\$ 1,00 mensal por colaborador;
3. Vale Transporte: desconto máximo de 6% (seis por cento) conforme lei;
4. Seguro de vida: prêmio mínimo de R\$ 5.547,60;
5. Jornada de Trabalho: 44 horas semanais;
6. Plano de Saúde custeado pela empresa na proporção mínima de 60% (sessenta por cento) e pelo empregado, na proporção mínima de 40% (quarenta por cento) do total;
7. Plano odontológico, com coparticipação dos funcionários no percentual de 10% (dez por centos) sobre a mensalidade e de 30% (trinta por cento) do valor da tabela de procedimentos.

5.3.3. Da Remuneração do Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk) (CBO 3172-10)

5.3.3.1. Na ausência de opção mais específica, optou-se por enquadrar esta categoria, por analogia, na função Técnico Profissional de Informática da CCT 2020-2021.

5.3.3.2. Embora o piso salarial da categoria seja estipulado no valor de R\$ 1.478,46 (mil, quatrocentos e setenta e oito reais e quarenta e seis centavos), após pesquisa de mercado e ampla análise documentados nos Estudos Técnicos Preliminares (anexo ao Edital), a proposta deverá obedecer ao valor mínimo de referência de R\$ 1.680,09 (mil, seiscentos e oitenta reais e nove centavos).

5.3.3.3. Os demais itens seguem a convenção coletiva como segue:

5.3.3.4. Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk) (CBO 3172-10)

1. Fixação do piso salarial com base na função Técnico Profissional de Informática da CCT em R\$ 1.680,09;
2. Auxílio alimentação: R\$ 16,52 por dia, com desconto de R\$ 1,00 mensal por colaborador;;
3. Vale Transporte: desconto máximo de 6% (seis por cento) conforme lei;
4. Seguro de vida: prêmio mínimo de R\$ 5.547,60;
5. Jornada de Trabalho: 44 horas semanais;
6. Plano de Saúde custeado pela empresa na proporção mínima de 60% (sessenta por cento) e pelo empregado, na proporção mínima de 40% (quarenta por cento) do total;
7. Plano odontológico, com coparticipação dos funcionários no percentual de 10% (dez por centos) sobre a mensalidade e de 30% (trinta por cento) do valor da tabela de procedimentos.

5.3.4. Os valores totais, mensal e anual, estimados da contratação dos serviços de que trata o presente termo de referência e demonstrados analiticamente estão dispostos no ANEXO II - Orçamento Estimado da Contratação deste termo de referência.

#### 5.4. Deslocamentos

5.4.1. Os serviços da categoria Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação serão executados na região metropolitana de São Luís e os serviços da categoria

Técnicos de apoio ao usuário de informática (helpdesk) serão, ordinariamente, executados nas sedes de seu respectivo polo.

- 5.4.1.1. A critério da administração, mediante emissão de ordem de serviço e utilização dos itens de Despesa Variável (Diária e/ou Deslocamento), os técnicos deverão se deslocar para outras localidades, prioritariamente dentro do mesmo polo.
- 5.4.1.2. Nos casos em que a CONTRATANTE não fornecer transporte, será pago à empresa unidades do subitem Despesa Variável (deslocamento) conforme quantitativo expresso na Ordem de Serviços de Deslocamento.
- 5.4.1.3. Em casos excepcionais, pode ser necessário o deslocamento de um técnico para uma localidade diversa de seu polo de origem.
- 5.4.1.4. O detalhamento dos deslocamentos está no item 3.5 do ANEXO I - Especificações Técnicas dos Serviços.
- 5.4.1.5. A quantidade estimada mensal de diárias e deslocamentos é de 08 (oito) e a anual é de 104 (cento e quatro), distribuídas entre os técnicos contratados e, somente serão pagas aos empregados quando efetivamente ocorrerem:
  - I – O valor das diárias considera-se de natureza indenizatória, para todos os efeitos, não fazendo parte integrante da remuneração dos empregados.
  - II – O Contratante informará à Contratada, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, sobre a necessidade da realização de serviços que impliquem em deslocamento do empregado para outra localidade, inclusive com autorização para a concessão de diárias e deslocamento.
  - III- No valor das diárias estão inclusos os valores correspondentes à alimentação e à hospedagem, enquanto no valor do deslocamento está incluso o transporte. Os valores relativos à alimentação e à hospedagem serão pagos diretamente pela Contratada ao empregado, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas antes do início do período de deslocamento.
  - IV- Havendo concessão de diárias e desde que efetivamente comprovadas. O Contratante repassará o valor das diárias à Contratada, mediante apresentação da fatura mensal, juntamente com o comprovante de autorização da concessão, na forma do inciso II deste subitem.
  - V- Não havendo deslocamento a fatura mensal deverá ser adequada de modo que não seja incluída a cobrança indevida de diárias.
  - VI- No período de afastamento, com a percepção de diárias, o empregado não receberá o Auxílio Alimentação proporcional ao número de dias de efetivo deslocamento/afastamento com pernoite.
  - VII- Para fins de dedução dos valores das diárias do auxílio alimentação, fica estabelecido que o valor unitário do ticket alimentação seja de R\$ 15,91 (quinze reais e noventa e um centavos) por dia de efetivo trabalho. (observado o valor diário adotado na CCT para a categoria Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk)).
  - VIII- O empregado, quando em deslocamento, receberá do Contratado o valor Líquido das diárias, descontado desta o valor do auxílio alimentação proporcional aos dias de deslocamento, que deverá ser demonstrado no ato

de concessão. Fica definido que o valor de uma diária será de R\$ 172,00 (cento e setenta e dois reais).

IX. a) O valor da diária foi obtido por meio de comparativos com contratos públicos análogos e pesquisa de preços em rede de hotéis em municípios sedes das Varas Trabalhistas do TRT da 16ª Região no interior do Estado do Maranhão, na seguinte forma:

1. O valor correspondente às refeições (almoço e jantar) foi colhido em outras contratações do TRT16 que determinam o valor de R\$ 20,00 referente ao almoço e R\$ 20,00 referente ao jantar, totalizando assim, R\$ 40,00 (quarenta reais) para as despesas com alimentação;
2. O valor referente ao pernoite com café da manhã foi obtido através de pesquisa de preços de hospedagem nos municípios sedes de Varas Trabalhistas no interior do estado;
3. Desse modo, para a composição do valor da diária suficiente para cobrir a despesa com hospedagem (diária em hotel, inclusa o café da manhã) se procedeu à soma do valor de R\$ 40,00 (quarenta reais) referente ao almoço e jantar com o valor de R\$ 132,00 (cento e trinta e dois reais) correspondente à mediana de preços praticados em hotéis nos municípios sedes de Varas Trabalhistas no interior do Estado do Maranhão, totalizando o valor de R\$ 172,00 (cento e setenta e dois reais);
4. Por derradeiro, cabe esclarecer que o valor de R\$ 172,00 (cento e setenta e dois reais) que será pago ao profissional, título de diária, está compatível com os valores de diárias pagas para os demais colaboradores terceirizados de contratos deste regional que fazem o deslocamento para outras varas do maranhão.

5.4.1.6. Valores orçados da hospedagem e alimentação para a formação do preço das diárias:

I - A estimativa de preço foi baseada em cesta de preços aceitáveis, tais como os oriundos de pesquisas diretas com fornecedores, valores adjudicados em licitações de órgãos públicos, sistemas de compras (Comprasnet), avaliação de contratos recentes ou vigentes em condições idênticas ou semelhantes;

## **6. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

**6.1. A demanda do órgão tem como característica o comportamento demonstrado no ANEXO I - Especificação técnica dos serviços, e foi calculada através de análise dos dados históricos provenientes do atual sistema de gerenciamento de chamados em uso no TRT da 16ª Região (média do número de chamados realizados entre abril/2017 e março/2020), levando em conta a possibilidade de aumento do número de ativos de TI até o final de 2021 (acrescidos do desvio padrão observado no mesmo período), com arredondamento decimal máximo de 1%.**

- 6.2. Além da mão de obra associada a essa contratação, a CONTRATADA deverá fornecer uniformes, crachás, materiais e acessórios necessários ao uso do serviço de atendimento presencial, incluindo, obrigatoriamente aqueles descritos no Anexo VI - Insumos Mínimos Necessários.
- 6.3. Uniformes
- 6.3.1. Os uniformes a serem fornecidos pela Contratada a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão Contratante, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto nos itens seguintes:
- 6.3.2. O Anexo VI - Insumos Mínimos Necessários demonstra o quantitativo necessário de vestimentas a serem distribuídas para cada técnico da contratada. Foi considerado um período de vida útil de 12 meses, após o qual os itens deverão ser substituídos, visando garantir a melhor apresentação dos terceirizados.
- 6.3.3. As peças devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade.
- 6.3.4. Devem ser fornecidos conjuntos completos ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituído 01 (um) conjunto completo de uniforme a cada 12 (doze) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, após comunicação escrita da Contratante, sempre que não atendam às condições mínimas de apresentação;
- 6.3.5. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;
- 6.3.6. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.
- 6.4. Crachás
- 6.4.1. 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.
- 6.4.2. Crachá confeccionado em papel com impressão colorida, com layout preferencialmente horizontal, contendo a foto, o nome e a função dos

profissionais, além da 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.

- 6.4.3. 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.

#### 7.DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 7.1. Trata-se da execução de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais no mercado, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 10.520/02, Decreto nº 10.024/2019, realizada sobre bens e serviços de informática, e serviços continuados, nos termos da Instrução Normativa nº 05/2017.
- 7.2. A contratação dar-se-á mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 7.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 7.4. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

#### 8.REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 8.1. Considerações Gerais
- 8.1.1. Os serviços a serem licitados compreendem a execução das atividades de atendimento das solicitações técnicas dos usuários de TI do TRT da 16ª Região, definidas no ANEXO I – Especificações Técnicas dos Serviços, deste Termo de Referência nas seguintes modalidades:
- 8.1.1.1. Necessidade 1 – Serviço de Atendimento remoto de 1º nível para todo o TRT16 – Central de Serviços (N1): consiste num ponto único de contato entre os usuários da CONTRATANTE para com os serviços prestados pela TIC, agindo como uma função estratégica cujas atividades são: registro, atendimento, resolução e controle de todos os chamados e o gerenciamento de informações, relacionadas à TIC, bem como, realizar atendimento remoto, na busca de restauração do funcionamento normal dos serviços, a fim de garantir o retorno rápido das operações de negócio. O atendimento das solicitações dos usuários de TI do TRT da 16ª região deve ser realizado através

dos canais de acesso disponibilizados a todos os usuários de quaisquer unidades de trabalho do Tribunal, localizadas em São Luís ou no interior do estado do Maranhão, bem como aos usuários externos de serviços de TIC do TRT16, como advogados, membros do Ministério Público, Peritos, entre outros. Deve ser prestado em local a ser definido pela CONTRATADA, vedadas as dependências do TRT da 16ª Região.

8.1.1.2. Necessidade 2 – Serviço de Atendimento presencial de 2º nível às unidades judiciárias e administrativas do Tribunal: consiste no atendimento presencial às demandas ordinárias no ambiente de trabalho do usuário.

8.2. Locais de Execução

8.2.1. Os serviços serão prestados em qualquer unidade do Tribunal instalada no Estado do Maranhão conforme endereços relacionados na tabela a seguir ou em qualquer outro endereço no Estado no qual venha a ser instalada uma nova unidade do Tribunal durante a vigência do contrato. O atendimento presencial não se destina ao público externo.

Pólo	Prédios Endereços	Percentual de Chamados Estimado
São Luís	Tribunal e anexo Administrativo (Av. Vitorino Freire, 2001) Fórum Astolfo Serra (Av. Vitorino Freire, S/N) VT de Barreirinhas (Rua Cazuzza Ramos, S/N, Centro, Barreirinhas) VT de Pinheiro (Av. Paulo Ramos, 35, Centro, Pinheiro)	86,80%
Imperatriz	Fórum Manoel Alfredo (Rua Pernambuco, nº 545, bairro Juçara, Imperatriz) VT de Açailândia (Rua Fortaleza, 272, Centro, Açailândia) VT de Balsas (Rua José Leão, 1.059, Centro, Balsas) VT de Estreito (Rua São Sebastião, 55, Centro, Estreito)	6,12%
Presidente Dutra	VT de Presidente Dutra (Travessa 06, S/N, Vila Militar, Presidente Dutra) VT de Bacabal (BR 316, S/N, Areia, Bacabal) VT de Pedreiras (Av. Marly Bouéres, 1.026, Mutirão, Pedreiras) VT de Caxias (Rua Sete-A, Cidade Judiciária, Campo de	7,08%

	Belém, Caxias) VT de Timon (Av. Jaime Rios, 536, Parque Piauí, Timon) VT de Barra do Corda (Rua Enfermeira Zizi, 35, Vila Canadá, Barra Do Corda) VT de São João dos Patos (Av. Presidente Médice (BR 230 - Km 94), S/N, Centro, São João dos Patos) VT de Santa Inês (Av. Castelo Branco, 2.442, Canecão, Santa Inês) VT de Chapadinha (Rua Juscelino Kubitschek, 755, Praça do Viva, Corrente, Chapadinha)	
--	--	--

8.3. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global.

8.4. Vigência da contratação

A vigência desta contratação é de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, até 60 (sessenta) meses, limite previsto na regra do inciso II, do art. 57, da Lei 8666/1993;

8.5. Requisitos Internos

Os requisitos internos estão descritos e detalhados no ANEXO I – Especificações Técnicas dos Serviços, deste Termo de Referência.

8.6. Requisitos Externos

Os requisitos externos estão descritos e detalhados no ANEXO I – Especificações Técnicas dos Serviços, deste Termo de Referência.

8.7. Modelo de Prestação do Objeto

O modelo de prestação do objeto está descrito e detalhado no ANEXO I – Especificações Técnicas dos Serviços, deste Termo de Referência.

8.8. Critérios de sustentabilidade

Os critérios de sustentabilidade aplicáveis ao contrato têm por referência o contido nesta resolução:

*RES CSJT 103/2012*

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

*II – CONTRATOS DE SERVIÇOS sem prejuízo da legislação e das normas vigentes que amparam as contratações de serviços pela Administração Pública, na elaboração do Projeto Básico ou Termo de Referência para as contratações da Justiça do Trabalho deverá constar que: Para os serviços que envolvam a utilização de mão de obra, em geral: A contratada deverá obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego; A contratada deverá fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE; A contratada deverá elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego; A contratada deverá elaborar e implementar 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 Ministério do Trabalho e Emprego;*

*A contratada deverá 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 nº 98/2012 do CSJT; Na definição das rotinas de execução das atividades para contratação dos serviços terceirizados deverá ser previsto e estimado período adequado, para a orientação e ambientação dos trabalhadores às políticas de responsabilidade socioambiental adotadas no Tribunal, durante toda a vigência do contrato; Deve ser incluída nas obrigações da contratada a exigência de comprovação, antes da efetivação da contratação, das seguintes condições: o Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego, por meio da Portaria nº 540/2004; o 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 a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nos 29 e 105; Deve constar como obrigação da contratada a manutenção dessas condições, o que poderá ser verificado constantemente durante toda a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual. Assim, mais especificamente quanto à responsabilidade ambiental, caberá à CONTRATADA:*

*a. Realizar ações visando à conscientização e sensibilização de seus empregados, para a utilização adequada dos recursos utilizados na prestação dos serviços, utilizando metodologias que contribuam para a redução do impacto ambiental;*

*b. Visando reduzir o consumo dos recursos naturais, os resíduos gerados durante a prestação dos serviços, tais como papéis, toners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, entre outros, deverão ser*

*consumidos de forma racionalizada. Além disso, a sua destinação final deve possibilitar a reciclagem, por meio da coleta seletiva de resíduos;*

(...)

*d. Dar preferência ao uso de produtos e bens duráveis, reparáveis, reciclados e recicláveis, bem como, na prestação dos serviços, considerar critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis (Lei 12.305/2010).*

## **8.9. Transferência do Conhecimento**

**8.9.1. 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 à CONTRATANTE, até a data prevista nos requisitos temporais, o Plano de Transição Contratual (PTC), que deverá conter, no mínimo:**

- Os objetivos específicos de cada parte do PTC;
- Os recursos que a CONTRATANTE e a CONTRATADA necessitarão para efetivar a execução do PTC;
- As premissas e dependências técnicas pertinentes ao PTC;
- As exigências específicas da transição contratual;
- Cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis);

**8.9.2. Previsão de quantidade mínima de horas por dia, para execução do PTC, que não poderá ser, no total, inferior a 80 (oitenta) horas, considerando sua execução no último bimestre de vigência do contrato.**

**8.9.3. No final do contrato, a CONTRATADA deverá executar o PTC, direcionando as ações para a CONTRATANTE (ou para uma nova empresa terceirizada, dentro do último bimestre de vigência do contrato), repassando conhecimento das informações, treinamentos, documentos, procedimentos e demais conhecimentos definidos no PTC.**

**8.9.4. A 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 pela CONTRATANTE, no tocante à disponibilização dos recursos e que impactarem no cronograma do PTC, não causarão à CONTRATADA nenhuma responsabilidade referente aos atrasos eventualmente ocorridos.**

**8.9.5. Metodologia de transição contratual**

**8.9.5.1. Tanto a CONTRATANTE como a CONTRATADA indicarão profissionais que irão representar cada uma das partes, os quais irão compor a Equipe de Transição Contratual e serão responsáveis pela supervisão do cumprimento das responsabilidades de cada uma das partes no Plano de Transição Contratual.**

8.9.6. Esses profissionais trabalharão 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 definida pela Equipe de Transição Contratual.

8.9.7. Entrega de outros documentos e artefatos

**8.9.7.1. Nas hipóteses de rescisão e término contratual, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE, todos os documentos relacionados a seguir, que eventualmente estejam em seu poder, ou seja, que não estejam devidamente atualizados nos repositórios do TRT16:**

- Fluxos de atendimento da Central de Serviços, de Incidentes e de Requisições;
- Scripts de atendimento e fluxos de trabalho;
- Base de Conhecimento atualizada e sem backlog;
- Outras informações, documentos e artefatos pertinentes e produzidos durante a execução contratual, solicitados pelo CONTRATANTE.

8.9.8. Devolução de recursos materiais

**8.9.8.1. Durante os últimos 05 (cinco) dias úteis de execução contratual, a Equipe de Gestão Contratual fará visitas a todos os locais de trabalho da Central de Serviços, onde se encontram os materiais, instrumentos, ferramentas e equipamentos de trabalho e de escritório, para que seja providenciada a devolução ao TRT16 de todos os bens materiais do Tribunal, utilizados durante a execução do contrato, devendo a CONTRATADA viabilizar todas as providências cabíveis para se processar essa devolução, gerando-se ao final desta visita um Termo de Vistoria, Devolução e Conformidade dos Bens Materiais de propriedade do TRT16, conforme modelo a ser entregue pelo Tribunal.**

8.9.8.2. Eventuais pendências, itens incompletos ou avariados, se não regularizados durante esse período, poderão acarretar encaminhamento de situações passíveis de aplicação de penalidades.

8.9.9. Revogação dos perfis de acesso

8.9.9.1. Do mesmo modo, no último dia contratual, o gestor ou o fiscal revogará o 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.

8.9.10. Eliminação de caixas postais

8.9.10.1. Os acessos às caixas postais serão também bloqueados no último dia laboral dos funcionários da CONTRATADA, sendo o seu conteúdo guardado por um período mínimo de 02 (dois) anos.

8.9.11. Estratégia de independência tecnológica

8.9.11.1. Considerando que todo o conhecimento utilizado na prestação dos serviços desta contratação estará sob a posse do TRT16, 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 mesmo se o próprio Tribunal assumir a operação dos serviços de atendimento, não será preciso recorrer a qualquer conhecimento que possa ter sido adquirido empresa que encerra o contrato.

## 9. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

9.1. Opcionalmente, no período compreendido entre a data da publicação do edital até o último dia útil anterior à data de abertura da licitação, os interessados, por intermédio de Representante Legal da empresa, poderão realizar VISTORIA nos locais onde eventualmente serão prestados os serviços, a fim de tomar conhecimento das condições físicas e técnicas, com vistas à avaliação real das dificuldades e custos envolvidos.

- 9.1.1. Não será motivo de inabilitação da licitante a não realização da vistoria, no entanto, implicará na aceitação tácita das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
- 9.1.2. A vistoria deverá ser agendada previamente pela interessada junto à CTIC por meio do telefone (98) 2109-9566, durante dia e horário de funcionamento do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região e será realizada, no horário das 09h30min às 14h30min;
- 9.1.3. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 9.1.4. Os custos da vistoria são de responsabilidade da Licitante, incluindo seus deslocamentos em veículo próprio aos locais vistoriados;
- 9.1.5. As Licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irrevogável de guarda do sigilo dos dados colhidos;
- 9.1.6. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de

quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

9.1.7. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

#### 10. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

10.1. A execução do objeto seguirá a dinâmica descrita no ANEXO I - Especificação Técnica dos Serviços.

10.2. A execução dos serviços será iniciada 30 dias após a Reunião de Alinhamento Inicial, na forma que segue:

Id	Evento	Previsão	Forma de Acompanhamento
1	Assinatura do Contrato	D	Acompanhamento realizado entre as unidades organizacionais da CONTRATANTE através de troca de mensagens eletrônicas.
2	Reunião de Alinhamento Inicial	D + 2	Reunião formal, presencial ou remota, com presença de membros da equipe de gestão e fiscalização da CONTRATANTE e representantes da CONTRATADA.
3	Início da Fase de Estabilização	D + 32	Acompanhamento realizado pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE interagindo com o preposto da CONTRATADA.
4	Final da Fase de Estabilização	D + 122	Acompanhamento realizado pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE interagindo com o preposto da CONTRATADA.
5	Monitoramento dos Níveis de Serviços especificados no Termo de Referência e seus anexos	D + 32	Acompanhamento diário realizado pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.
6	Reuniões de recebimento dos serviços prestados	D + 62	Reuniões formais, presenciais ou remotas, com frequência mensal entre o fiscal da CONTRATANTE e o preposto da CONTRATADA para a realização das atividades de recebimento provisório e posterior recebimento definitivo dos relatórios de serviços prestados.

10.3. Fase de Implantação dos serviços - Período de Estabilização

10.3.1. A CONTRATADA deverá atender ao chamado do contratante para assinatura do contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da convocação, por escrito;

10.3.2. Em, no máximo, 02 (dois) dias úteis da data de assinatura do contrato, será realizada Reunião de Posicionamento Inicial, em dependência da CONTRATANTE, para discussão, apresentação de documentação e preparação para o processo de implantação dos serviços de suporte técnico pela CONTRATADA, período este que não deverá ultrapassar 30 (trinta) dias a partir da reunião inicial e cujo término marca o início da prestação dos serviços contratados.

10.3.3. A CONTRATADA deverá apresentar, na Reunião de Posicionamento Inicial, cronograma para realização:

10.3.3.1. de estudo do ambiente informatizado da CONTRATANTE;

10.3.3.2. da análise da base de conhecimento e dos scripts de atendimento (telefônico e procedimentos técnicos);

10.3.3.3. de reunião(ões) de discussão e definição da forma dos relatórios de posicionamento mensal, entre outros modelos de documentos exigidos;

10.3.3.4. de reunião(ões) dos prestadores de serviço da CONTRATADA com a CONTRATANTE, visando a ambientação dos seus profissionais;

10.3.4. Os primeiros 03 (três) meses após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.

10.3.5. Os níveis mínimos de serviços (NMS) serão implementados gradualmente durante o período de estabilização de 03 (três) meses, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, será considerada a seguinte gradação:

10.3.5.1. 1º mês: 10% de cada um dos valores indicados nos níveis mínimos de serviços;

10.3.5.2. 2º mês: 40% de cada um dos valores indicados nos níveis mínimos de serviços;

10.3.5.3. 3º mês: 80% de cada um dos valores indicados nos níveis mínimos de serviços;

10.3.5.4. 4º mês em diante: 100% de cada um dos valores indicados nos níveis mínimos de serviços.

10.3.6. O período de estabilização não será aplicado em eventuais renovações do contrato, quando os níveis mínimos de serviços serão exigidos da CONTRATADA na gradação de 100% de cada um dos valores indicados, já a partir do primeiro mês do novo período de execução contratual.

10.3.7. Caso a CONTRATADA seja a mesma do CONTRATO vigente 20/2015, os níveis mínimos de serviços serão exigidos integralmente, visto que a mesma já gozou de período de estabilização.

10.4. Fase de Serviços em produção - Fim do período de estabilização.

10.4.1. Após o final do 3º mês do período de estabilização do serviço, a CONTRATADA deverá atingir 100% dos níveis mínimos de serviço especificados neste documento.

## 11. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

### 11.1. Papéis e Responsabilidades

11.1.1. Durante a vigência desta contratação, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por servidor da área de Tecnologia da Informação do TRT da 16ª Região, devidamente designado pela autoridade competente.

11.1.2. A gestão do contrato caberá ao coordenador da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações. Nos impedimentos e afastamentos legais deste, suas funções serão desempenhadas por seus substitutos automáticos. Ao Gestor do Contrato (CONTRATANTE) compete, entre outras atribuições:

11.1.2.1. elaborar, com o apoio do Fiscal Técnico, do Fiscal Administrativo e do Fiscal Requisitante, o Plano de Inserção;

11.1.2.2. realizar reunião inicial com a participação do Fiscal Técnico, Fiscal Requisitante e Fiscal Administrativo do Contrato, da contratada e dos demais intervenientes por ele identificados;

11.1.2.3. orientar e coordenar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratual, prazos e condições estabelecidas neste Instrumento e seus Anexos;

11.1.2.4. exigir da CONTRATADA a correta execução do objeto e o exato cumprimento das obrigações assumidas, nos termos e condições previstas neste Instrumento e seus Anexos, inclusive quanto às prestações acessórias;

- 11.1.2.5. encaminhar à Administração da CONTRATANTE relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitam a CONTRATADA às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;
- 11.1.2.6. efetuar o “recebimento definitivo” e o atesto da nota fiscal, encaminhando-a imediatamente ao Setor competente;
- 11.1.2.7. na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;
- 11.1.2.8. analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela CONTRATADA por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente;
- 11.1.2.9. em caso de rescisão ou término contratual, comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, de modo que a empresa possa realizar as atividades de transição do contrato, para a CONTRATANTE (ou terceiro por ela designada);
- 11.1.2.10. analisar os desvios de qualidade através de relatórios realizados pelo Fiscal Técnico. Se constatado o desvio, elaborar, corrigir e encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA.

## 11.2. Mecanismos de Comunicação

Função de comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
Penalidades ou sanções por descumprimento de cláusulas contratuais	Gestor do Contrato ou unidade administrativa competente do CONTRATANTE	Representantes da CONTRATADA	Ofício por carta ou por e-mail	De acordo com o surgimento do evento, de acordo com a avaliação do CONTRATANTE
Comunicação eventual e ordinária	Fiscal do Contrato	Preposto da CONTRATADA	e-mail, telefone, aplicativo de mensagens	Semanal. Diária se necessário.
Solicitação de	Fiscal do	Preposto da	e-mail	Mensal

documentos	Contrato	CONTRATADA		
Reuniões	Fiscal do Contrato	Preposto da CONTRATADA	Presencialmente ou por ferramenta de videoconferência	Quando necessário.

### 11.3. Metodologia de Avaliação da Qualidade

11.3.1. A qualidade será aferida pelo atingimento dos níveis mínimos de serviços. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será a relação entre o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço e a importância do indicador na composição do serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da contratada dependerá fundamentalmente do desempenho na execução dos serviços contratados.

11.3.2. A qualidade e a adequação de cada serviço será avaliada através do conjunto dos valores dos indicadores de nível mínimo de serviço e pelo Grau de Impacto no Desempenho relativo a cada indicador, referenciado pela sigla GID e pelo índice ID (GIDID).

ID	Serviço	Indicador	GID
1	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.1 - Índice mensal da taxa de abandono nas ligações telefônicas com origem no TRT da 16ª Região e destino na CONTRATADA.	0,1
2	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.2 - índice mensal do tempo médio de duração das ligações telefônicas com origem no TRT da 16ª Região e destino na CONTRATADA.	0,07
3	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.3 - índice mensal do tempo médio de duração das ligações telefônicas com origem na CONTRATADA e destino no TRT da 16ª Região.	0,07
4	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.4 - índice mensal de chamados válidos solucionados em até 20 minutos depois de registrados.	0,08
5	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.5 - índice mensal de chamados válidos solucionados em até 45 minutos depois de registrados.	0,09
6	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.6 - índice mensal de chamados válidos solucionados em até 6 horas depois de registrados.	0,1
7	Serviço de Atendimento	N1.7 - índice mensal do tempo médio de solução das solicitações no atendimento remoto N1.	0,09

	Remoto N1		
8	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.8 - índice mensal da taxa de resolução de solicitações dos usuários no serviço de atendimento remoto (N1).	0,09
9	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.9 - índice mensal de solicitações reabertas após o primeiro encerramento da solicitação do usuário.	0,06
10	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.10 - índice mensal de solicitações escaladas equivocadamente ou com documentação insuficiente pelo serviço de atendimento remoto (N1) para outros serviços de atendimento.	0,08
11	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.11 - grau de satisfação dos usuários.	0,1
12	Serviço de Atendimento Remoto N1	N1.12 - Índice mensal de chamados com paradas de relógio de até 10 horas em função de pendências relacionadas ao usuário.	0,09
13	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.1 - índice mensal de tarefas terminadas em até 120 minutos depois de recebidas, com execução da tarefa pela equipe técnica N2, remota ou presencialmente.	0,08
14	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.2 - índice mensal de tarefas terminadas em até 8 horas depois de recebidas, com execução da tarefa pela equipe técnica N2, remota ou presencialmente.	0,09
15	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.3 - índice mensal do tempo médio de solução das tarefas no serviço de atendimento presencial ordinário (N2), com execução da tarefa pela equipe técnica N2, remota ou presencialmente.	0,1
16	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.4 - índice mensal da taxa de resolução de tarefas no serviço de atendimento presencial (N2).	0,08
17	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.5 - índice mensal do tempo médio gasto para escalar para o N3 uma tarefa caracterizada como "não elegível" no serviço de atendimento presencial (N2).	0,08
18	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.6 - índice mensal de chamados com tarefas recebidas pelo N2 e reabertos após o primeiro encerramento.	0,06
19	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.7 - índice mensal de tarefas escaladas equivocadamente ou com documentação insuficiente pelo serviço de atendimento presencial ordinário (N2) para outros serviços de atendimento.	0,08
20	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.8 - índice mensal de tarefas enquadradas como urgente terminadas em até 15 minutos depois de recebidas.	0,09

21	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.9 - índice mensal de tarefas enquadradas como urgente terminadas em até 30 minutos depois de recebidas.	0,09
22	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.10 - índice mensal de tarefas enquadradas como urgente terminadas em até 1 hora depois de recebidas.	0,1
23	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.11 - índice mensal do tempo médio de solução das tarefas enquadradas como urgente no serviço de atendimento presencial urgente (N2).	0,1
23	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.12 - índice mensal do tempo médio gasto para escalar para o N3 uma tarefa caracterizada como urgente que não seja elegível ao N2.	0,1
25	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.13 - grau de satisfação dos usuários.	0,1
26	Serviço de Atendimento Presencial N2	N2.14 índice mensal da avaliação média (variando de 1 a 5) dos acompanhamentos a eventos e sessões do Tribunal Pleno e Turmas. As avaliações serão realizadas pelo usuário demandante ao fim de cada evento ou sessão e terão seu conteúdo definido em reuniões de alinhamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE.	0,1
27	Serviço de Atendimento Remoto N2	N2.15 - Índice mensal de chamados com paradas de relógio de até 10 horas em função de pendências relacionadas ao usuário.	0,09

#### 11.4. Níveis de Serviço

11.4.1. A mensuração será realizada utilizando indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidos níveis mínimos de serviços, referenciados pelos seus ID (NMSID), quantificáveis a serem cumpridos pela CONTRATADA. Esses indicadores são referenciados pelo seu ID (INDICADORID) e são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

11.4.2. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, através de relatório gerencial de serviços extraído do software de gestão de serviços da CONTRATADA, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar nesse documento, além dos relatórios contendo os valores relativos a todos os indicadores elencados no item 6.6.3 e o quantitativo de unidades utilizadas de cada serviço, outras informações como os valores dos indicadores dos níveis mínimos de serviço alcançados e não alcançados. É responsabilidade da CONTRATADA a obtenção dos valores dos indicadores de ID 1, 2 e 3 através de sua infraestrutura telefônica própria.

11.4.3. Os indicadores, suas definições e os níveis mínimos de serviços estão descritos no quadro abaixo. O significado dos termos “chamado”, “tarefa” e outros utilizados encontram-se no Anexo VII - Glossário de Termos Técnicos:

ID	Indicador	Definição	Nível Mínimo de Serviço
1	N1.1	índice mensal da taxa de abandono nas ligações telefônicas com origem no TRT da 16ª região e destino na CONTRATADA. Este índice é definido pela seguinte fórmula: total de ligações telefônicas não completadas ou desconectadas antes do término do atendimento por qualquer razão pessoal ou técnica / total de ligações telefônicas efetuadas com origem no TRT da 16ª região e destino na CONTRATADA	0,20 [valor máximo aceitável]
2	N1.2	índice mensal do tempo médio de duração das ligações telefônicas com origem no TRT da 16ª região e destino na CONTRATADA. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da duração de todas as ligações telefônicas completadas com origem no TRT da 16ª região e destino na CONTRATADA / número de ligações telefônicas completadas com origem no TRT da 16ª região e destino na CONTRATADA	15 minutos [valor máximo aceitável]
3	N1.3	índice mensal do tempo médio de duração das ligações telefônicas com origem na CONTRATADA e destino no TRT da 16ª Região. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da duração de todas as ligações telefônicas completadas com origem na CONTRATADA e destino no TRT da 16ª região / número de ligações telefônicas completadas com origem na CONTRATADA e destino no TRT da 16ª região	15 minutos [valor máximo aceitável]
4	N1.4	índice mensal de chamados válidos solucionados em até 20 minutos depois de registrados. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 em até 20 minutos depois de registrados pelo N1 e que não foram escalados para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 sem escalamento para outros serviços de atendimento	0,70 [valor mínimo aceitável]
5	N1.5	índice mensal de chamados válidos solucionados em até 45 minutos depois de registrados. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 em até 45 minutos depois de registrados pelo N1 e que não foram escalados para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 sem escalamento para outros serviços de atendimento	0,90 [valor mínimo aceitável]

6	N1.6	índice mensal de chamados válidos solucionados em até 6 horas depois de registrados. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 em até 6 horas depois de registrados pelo N1 e que não foram escalados para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 sem escalamento para outros serviços de atendimento	1 [valor mínimo aceitável]
7	N1.7	índice mensal do tempo médio de solução das solicitações no atendimento remoto N1. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo de solução dos chamados válidos solucionados pelo N1 sem escalamento para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 sem escalamento para outros serviços de atendimento	20 minutos [valor máximo]
8	N1.8	índice mensal da taxa de resolução de solicitações dos usuários no serviço de atendimento remoto (N1). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da quantidade de chamados válidos solucionados pelo N1 sem escalamento para outros serviços de atendimento / quantidade de chamados válidos elegíveis ao N1	0,30 [valor mínimo aceitável]
9	N1.9	índice mensal de solicitações reabertas após o encerramento da solicitação do usuário. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados válidos reabertos / quantidade de chamados válidos solucionados	0,05 [valor máximo aceitável]
10	N1.10	índice mensal de solicitações escaladas equivocadamente pelo serviço de atendimento remoto (N1) para outros serviços de atendimento. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados válidos escalados equivocadamente pelo N1 para outro serviço de atendimento / quantidade de chamados válidos escalados pelo N1	0,05 [valor máximo aceitável]
11	N1.11	grau de satisfação dos usuários cujo conteúdo da pesquisa será definido em reuniões de alinhamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE	80% dos usuários participantes da pesquisa com o nível mais alto de satisfação [valor mínimo aceitável]

12	N1.12	Índice mensal de chamados com paradas de relógio de até 10 horas em função de pendências relacionadas ao usuário. Este índice é definido pela seguinte fórmula: total de chamados parados cumulativamente por até 10 horas / total de chamados parados durante o mês.	0,95 [valor mínimo aceitável]
13	N2.1	Índice mensal de tarefas terminadas em até 120 minutos depois de recebidas, com local de execução da tarefa na cidade de São Luís. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas terminadas pelo N2O em até 60 minutos depois de recebidas pelo N2O, com local de execução da tarefa na cidade de São Luís / quantidade de tarefas terminadas pelo N2O, com local de execução da tarefa na cidade de São Luís	0,75 [valor mínimo aceitável]
14	N2.2	Índice mensal de tarefas terminadas em até 8 horas depois de recebidas, com local de execução da tarefa na cidade de São Luís. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas terminadas pelo N2O em até 6 horas depois de recebidas pelo N2O, com local de execução da tarefa na cidade de São Luís / quantidade de tarefas terminadas pelo N2O, com local de execução da tarefa na cidade de São Luís	1 [valor mínimo aceitável]
15	N2.3	Índice mensal do tempo médio de solução das tarefas no serviço de atendimento presencial ordinário (N2O), com local de execução da tarefa na cidade de São Luís. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo de solução das tarefas terminadas pelo N2O, com local de execução da tarefa na cidade de São Luís / quantidade de tarefas terminadas pelo N2O, com local de execução da tarefa na cidade de São Luís	120 minutos [valor máximo aceitável]
16	N2.4	Índice mensal da taxa de resolução de tarefas no serviço de atendimento presencial (N2O). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório da quantidade de tarefas terminadas pelo N2O sem escalamentos para outros serviços de atendimento / quantidade de tarefas terminadas pelo N2O	0,80 [valor mínimo aceitável]
17	N2.5	Índice mensal do tempo médio gasto para escalar para o N3 uma tarefa caracterizada como "não elegível" no serviço de atendimento presencial (N2O). Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo gasto entre o recebimento das tarefas no N2O e o seu escalamento para o N3 / quantidade de tarefas escaladas para o N3 pelo N2O	60 minutos [valor máximo aceitável]
18	N2.6	Índice mensal de chamados com tarefas terminadas pelo N2O e reabertos após o encerramento. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de chamados com tarefas terminadas pelo N2O e reabertos após o encerramento / quantidade de chamados com tarefas	0,05 [valor máximo aceitável]

		terminadas pelo N2O	
19	N2.7	Índice mensal de tarefas escaladas equivocadamente pelo serviço de atendimento presencial ordinário (N2O) para outros serviços de atendimento. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas escaladas equivocadamente para outro serviço de atendimento / quantidade de tarefas escaladas pelo N2O	0,10 [valor máximo aceitável]
20	N2.8	Índice mensal de tarefas enquadradas como urgentes terminadas em até 15 minutos depois de recebidas. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas enquadradas como urgente terminadas em até 15 minutos depois de recebidas / quantidade de tarefas enquadradas como urgente terminadas	0,65 [valor mínimo aceitável]
21	N2.9	Índice mensal de tarefas enquadradas como urgentes terminadas em até 30 minutos depois de recebidas. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas enquadradas como urgente terminadas em até 30 minutos depois de recebidas / quantidade de tarefas enquadradas como urgente terminadas	0,85 [valor mínimo aceitável]
22	N2.10	Índice mensal de tarefas enquadradas como urgentes terminadas em até 60 minutos depois de recebidas. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas enquadradas como urgente terminadas em até 60 minutos depois de recebidas / quantidade de tarefas enquadradas como urgente terminadas	1 [valor mínimo aceitável]
23	N2.11	Índice mensal do tempo médio de solução das tarefas enquadradas como urgentes. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo de solução das tarefas enquadradas como urgente terminadas / quantidade de tarefas enquadradas como urgente terminadas	30 minutos [valor máximo aceitável]
24	N2.12	Índice mensal do tempo médio gasto para escalar para o N3 uma tarefa enquadrada como urgente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: somatório do tempo gasto entre o recebimento das tarefas enquadradas como urgente e o seu escalamento para o N3 / quantidade de tarefas enquadradas como urgente escaladas para o N3	20 minutos [valor máximo aceitável]
25	N2.13	relatório de grau de satisfação dos usuários cujo conteúdo será definido em reuniões de alinhamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE.	80% dos usuários participantes da pesquisa com o nível mais alto de satisfação [valor mínimo]

			aceitável]
26	N2.14	Índice mensal da avaliação média (variando de 1 a 5) dos acompanhamentos a eventos e sessões do Tribunal Pleno e Turmas. As avaliações serão realizadas pelo usuário demandante ao fim de cada evento ou sessão e terão seu conteúdo definido em reuniões de alinhamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE.	4 [valor mínimo aceitável]
27	N2.15	Índice mensal de chamados com paradas de relógio de até 10 horas em função de pendências relacionadas ao usuário. Este índice é definido pela seguinte fórmula: total de chamados parados até 10 horas / total de chamados parados.	0,9 [valor mínimo aceitável]

11.4.4. O período de tempo a que se refere os indicadores compreendem desde o primeiro dia útil do mês até o último dia útil do mês de prestação do serviço, devendo todos os indicadores serem calculados após o término do mês.

## 12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Proporcionar todas as facilidades cabíveis e indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais;

12.2. Permitir, durante a vigência do contrato, o acesso dos empregados e representantes da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE relacionadas à execução do contrato, desde que devidamente identificados;

12.3. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais;

12.4. Exercer a fiscalização dos serviços prestados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

12.5. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

b /

12.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

12.7. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

12.7.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

12.7.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

12.7.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

12.7.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

12.8. Fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:

12.8.1. a concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;

12.8.2. o recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;

12.8.3. o pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

- 12.9. Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE necessários à execução dos serviços contratados;
- 12.10. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por preposto(s) desta;
- 12.11. Oficialmente comunicar à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 12.12. Avaliar e homologar relatório de posicionamento mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível mínimo de serviço alcançadas;
- 12.13. Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços;
- 12.14. Fornecer sistema de gerenciamento de chamados parametrizado para utilização da CONTRATADA em todas as etapas da prestação dos serviços, com os respectivos relatórios configurados para emissão.
- 12.14.1. Será de responsabilidade da Contratante o fornecimento das licenças do software de gerenciamento de chamados, nas quantidades necessárias, ao quadro técnico da Contratada.
- 12.14.2. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, substituir o sistema de gerenciamento de chamados durante a execução contratual.
- 12.14.3. A partir do mês de entrada em produção do novo sistema, os níveis mínimos de serviço praticados serão os mesmos da fase de estabilização do serviço, conforme disposto no item 6.8.1 deste documento, respeitando inclusive o prazo de término dessa fase.
- 12.15. Fornecer mobiliário, circuito de dados, telefonia fixa e estações de trabalhos adequadas à execução do serviço de atendimento presencial (N2 e N2S). Headsets, ferramentas e outros itens necessários à execução das atividades são de responsabilidade da CONTRATADA.

### 13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência, do ANEXO I – Especificações Técnicas dos Serviços e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência, anexos e em sua proposta;

13.2. Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião(ões), na forma presencial ou remota, de alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos e analistas da CONTRATANTE, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da(s) reunião(ões).

13.3. Indicar, a partir da assinatura do contrato, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, preposto titular e substituto que atuará como representante da CONTRATADA no trato diário com a CONTRATANTE;

13.3.1. O profissional não precisará ter dedicação exclusiva e não precisará estar alocado nas dependências da contratante.

13.4. Manter a execução do serviço nos horários fixados pela Administração.

13.5. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.

13.6. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Administração;

13.7. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a

Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

13.8. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

13.9. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

13.10. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

13.11. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

13.12. Manter todos os seus profissionais uniformizados e devidamente identificados por meio do crachá funcional, quando em exercício nas dependências da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA o ônus e a responsabilidade pelo seu fornecimento, conforme especificado, no ANEXO VI - Insumos Mínimos Necessários;

13.12.1. Os uniformes deverão ser fornecidos, em 2 (dois) kits, para todos os profissionais, antes do início da prestação dos serviços e a cada 12 meses, devendo ser substituídos antecipadamente caso apresentem desgastes ou avarias que comprometam a apresentação dos profissionais.

13.12.2. Os uniformes não poderão ser cobrados dos funcionários;

13.13. Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações contratuais e legais, a CONTRATADA deve entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, mensalmente até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, e/ou quando solicitado pela Administração, para posterior

avaliação e homologação dos serviços prestados, cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber – dos seguintes documentos:

- 13.13.1. Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMs): deve ser elaborado, confeccionado, disponibilizado mensalmente e entregue eletronicamente em arquivo no formato ODS, planilha OpenDocument, os relatórios contendo o quantitativo de chamados registrados de cada serviço, seu respectivo tempo de atendimento, além de recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, bem como demais informações relevantes para a gestão contratual; o conteúdo detalhado, o procedimento para entrega e a forma do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços poderá ser definido e/ou aperfeiçoado pelas partes durante a execução contratual;
- 13.13.2. Relação nominal atualizada de empregados que têm acesso aos sistemas e infraestrutura de rede do TRT da 16ª Região, contendo nome completo, cargo ou função, endereço residencial, horário do posto de trabalho, RG e CPF (obrigatoriamente, no primeiro mês, e, nos meses seguintes, somente se houver alteração);
- 13.13.3. Nota fiscal/fatura de prestação dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na Reunião de Posicionamento Mensal, já contemplando o valor total após eventual(is) desconto(s) referente(s) ao não atendimento dos níveis de serviço acordados;
- 13.14. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigire-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):
- 1.1.1. No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:
- 13.14.1.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- 13.14.1.2. carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA; e
- 13.14.1.3. exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

13.14.2. entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):

13.14.2.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

13.14.2.2. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

13.14.2.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

13.14.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

13.14.3. Entregar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de quaisquer dos seguintes documentos:

13.14.3.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

13.14.3.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador CONTRATANTE;

13.14.3.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

13.14.3.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

13.14.3.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

13.14.4. Entregar cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

13.14.4.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

- 13.14.4.2. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- 13.14.4.3. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- 13.14.4.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- 13.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 13.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 13.17. Não beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006;
- 13.18. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar no 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006.
- 13.18.1. Para efeito de comprovação da comunicação, a contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.
- 13.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.20. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços, inclusive quanto a contratação, pagamentos, auxílio alimentação, auxílio transporte, diárias e demais direitos trabalhistas e verbas indenizatórias;

13.21. Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, de forma diligente e inquestionável, em até 15 (quinze) dias úteis, empregado(s) cuja permanência, atuação ou comportamento forem julgados, pela CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços;

13.21.1. Fica vedada qualquer forma de admissão de empregado anteriormente substituído a pedido do CONTRATANTE;

13.22. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução do contrato, ainda que nas dependências da CONTRATANTE;

13.23. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de quaisquer problemas de saúde;

13.24. Assumir a responsabilidade por todas as providências, obrigações e conformidades relacionadas ao custeio para aquisição, instalação e manutenção de todos os recursos de infraestrutura tecnológica exigidos para a execução do contrato, os quais não sejam fornecidos pela contratante;

13.25. Fornecer mobiliário, estações de trabalhos, circuito de dados, infraestrutura de rede e telefonia e demais bens necessários à execução do serviço de atendimento remoto de 1º nível (N1);

13.26. Manter em pleno funcionamento os componentes de infraestrutura adequadas à prestação do serviço de Atendimento Remoto (N1), descabendo a alegação de problemas de insuficiência de reserva técnica para eximir-se do cumprimento dos níveis mínimos de serviço especificados neste documento;

13.27. Assumir integral responsabilidade por eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

13.28. Não subcontratar outra empresa para desempenhar as atividades inerentes aos serviços contratados;

13.29. Manter e evoluir a base de conhecimento inicial, que possui caráter específico e visa a solução permanente ou a aplicação de solução de contorno para determinadas solicitações de TI dos usuários do TRT da 16ª Região.

13.30. Atualizar roteiros de atendimento automatizado (previsão).

13.30.1. Caso o TRT16 passe a utilizar uma solução de atendimento via chat 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 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.

13.30.2. Esta análise deverá ser realizada constantemente e apresentada aos servidores do TRT16 que respondem pelo Gerenciamento da função Central de Serviços e pelo Processo de Gerenciamento do Conhecimento, para avaliação conjunta das necessidades de adequação.

13.31. Fornecer ferramentas, acessórios e insumos necessários à prestação do serviço de Atendimento Presencial (N2) conforme especificado, não exaustivamente, no Anexo VII - Insumos Mínimos Necessários.

13.32. Manter asseados e organizados os locais de prestação presencial de serviço, devendo a CONTRATADA, após o encerramento das atividades, promover a retirada de todos os materiais, resíduos, instrumentos, ferramentas e equipamentos utilizados, de modo a manter a área livre e desimpedida.

- 13.33. Adotar o sistema de Gerenciamento de Chamados disponibilizado pela CONTRATANTE em todas as etapas da prestação dos serviços, nos termos definidos pela CONTRATANTE e alinhado às suas normas de segurança da informação;
- 13.33.1. No caso de troca do sistema de Gerenciamento de Chamados, a CONTRATADA deverá indicar pelo menos 2 profissionais para participar de treinamento, a ser promovido pela CONTRATANTE, para operação do novo sistema. Todos os custos logísticos envolvidos na efetiva participação dos profissionais da CONTRATADA deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA.
- 13.34. Cumprir as normas e regulamentos internos do CONTRATANTE;
- 13.35. 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 pela CONTRATANTE;
- 13.36. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis mínimos estabelecidos nas especificações técnicas;
- 13.37. Reportar à CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;
- 13.38. Solicitar à Fiscalização do Contrato os esclarecimentos de dúvidas, detalhes, nomenclaturas ou definições que, porventura, não constem neste instrumento ou nas Especificações Técnicas do Serviço;
- 13.39. Entregar ao Fiscal do Contrato, antes do início da execução dos serviços, Termo de compromisso de manutenção de sigilo, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (conforme Anexo VIII - Modelo de Termo de Compromisso), contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no Tribunal, assinado pelo representante legal da CONTRATADA, declarando que seus profissionais manterão sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados;

13.40. Providenciar cópia de todos os normativos vigentes afetos à Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas;

13.41. Comunicar à CONTRATANTE, sempre que possível com antecedência mínima de 2 (dois) dias, solicitação de imediata revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para prestação dos serviços contratados, quando da previsão ou concretização de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

13.42. Ocorrendo nova licitação, com mudança de prestador dos serviços, ou quando do encerramento do contrato, independentemente do motivo, a CONTRATADA signatária do contrato objeto deste termo, quando em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá entregar para a vencedora do novo certame ou para os profissionais indicados pela CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais de transferência de conhecimento, as informações constantes na base de conhecimento, documentos gerados pela CONTRATADA durante a vigência do contrato, scripts, procedimentos, conhecimentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços de Suporte, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre as partes e realizar o treinamento dos novos técnicos da nova empresa acerca dos sistemas administrativos e judiciais do TRT da 16ª Região;

13.43. A CONTRATANTE poderá realizar melhorias, previamente acordadas com a CONTRATADA, na metodologia de transferência de conhecimentos apresentada pela CONTRATADA;

13.44. Ceder à CONTRATANTE, através de documento comprobatório, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência da realização dos serviços prestados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, dados, esquemas e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica;

- 13.45. Garantir a cordialidade, educação e forma de tratamento adequada no relacionamento dos profissionais da CONTRATADA com os usuários solicitantes;
- 13.46. Garantir que os serviços sejam prestados mediante o domínio pleno da fluência e compreensão da língua portuguesa, como falada no Brasil;
- 13.47. Garantir a ausência de erros gramaticais e ortográficos na comunicação escrita e verbal;
- 13.48. Garantir o preenchimento de todos os dados necessários para a elaboração dos relatórios solicitados;
- 13.49. Fornecer mensalmente e quando solicitado todos os relatórios constantes neste documento;
- 13.50. Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas;
- 13.51. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE;
- 13.52. Elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;
- 13.53. Elaborar e implementar 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 Ministério do Trabalho e Emprego;
- 13.54. 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 nº 98/2012 do CSJT;
- 13.55. Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

- 13.56. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTE/SDH nº 2, de 12 de maio de 2011;
- 13.57. Assegurar, durante a vigência do contrato, a capacitação dos trabalhadores quanto às práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental da CONTRATADA;
- 13.58. Priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução dos serviços, nos termos do Art. 12 da Lei 8.666/93 e dos incisos II e IV do Art. 4º do Decreto nº 7.746/2012, conforme Art. 4º, §1º da Instrução Normativa nº 1/2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- 13.59. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 13.60. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 13.61. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 13.62. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 13.63. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e

as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

13.64. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

13.65. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

13.66. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

13.67. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

13.68. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

13.69. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

13.70. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

13.71. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

13.72. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

**14. Do contrato - VIGÊNCIA, ASSINATURA E INÍCIO DA EXECUÇÃO**

14.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado da data da assinatura e poderá ser prorrogado mediante Termo Aditivo por iguais e sucessivos períodos até o limite de sessenta meses, com fundamento no art. 57, inc. II, da Lei n.º 8.666/93.

14.2. A Administração do TRT da 16ª Região convocará oficialmente a licitante vencedora, durante o prazo de validade da proposta para, no prazo máximo de 10 (dez) dias assinar o contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas.

14.3. O prazo de convocação estabelecido no subitem 14.2, poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela adjudicatária durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.

14.4. O prazo para o início da efetiva prestação dos serviços será de 32 (trinta e dois) dias a partir da assinatura do contrato.

**15. DA PRORROGAÇÃO**

15.1. O contrato pode ser prorrogado, por Termo Aditivo, a cada 12 meses, até o limite de 60 meses, quando comprovadamente vantajoso para a Administração, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- a) estar formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- d) comprovação de que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- e) manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- f) comprovação de que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação;
- g) a contratada não sofreu punições de natureza pecuniária que tenha ultrapassado o limite de 30% do valor total anual do contrato.

15.2. A vantajosidade econômica do requisito do item "d" para prorrogação dos contratos de serviços continuados estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, quando o contrato contiver previsões de que:

I – os reajustes dos itens envolvendo a folha de salário serão efetuados com base em Convenção, Acordo Coletivo ou em decorrência de lei.

II – os reajustes envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva de trabalho e de lei) e materiais forem efetuados com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor – IPCA/IBGE.

15.3. A pelo menos sessenta dias do término da vigência deste instrumento, o Contratante expedirá comunicado à Contratada para que esta manifeste, dentro de três dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do contrato.

15.4. Se positiva a resposta, o Contratante providenciará, no devido tempo, o respectivo Termo Aditivo.

15.5. A resposta da Contratada terá caráter irrevogável, portanto ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.

15.6. Eventual desistência da Contratada após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação, ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido, merecerá do Contratante a devida aplicação de penalidade, prevista no instrumento contratual.

15.7. O período máximo de prorrogação é limitado a 60 (sessenta) meses, de acordo com o disposto no inciso II do artigo 57 da lei 8666/93.

15.8. Para comprovar a vantajosidade, o órgão contratante deverá analisar cuidadosamente a planilha de custos e formação de preços e realizar a exclusão dos itens considerados custos não renováveis ou negociáveis:

15.8.1. Com base em ocorrências registradas durante no período de execução do contrato, poderão ser negociados os seguintes itens gerenciáveis: auxílio doença, licença paternidade, faltas legais, acidente de trabalho, aviso prévio indenizado e indenização adicional ou outros custos considerados não renováveis.

15.8.2. Após o 1º ano de execução do contrato, os custos não utilizados no ano em que transcorreu sua execução deverão ser eliminados, haja vista que foram pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência do contrato. Cite-se como exemplo, a provisão para pagamento de aviso prévio, quer indenizado ou trabalhado, custos estes estimados de forma proporcional e pagos antecipadamente, ou seja, antes de sua ocorrência. Por isso, nas sucessivas prorrogações a provisão desses custos, no caso de não incidência, deverá constar da planilha de custos para prorrogação somente a previsão da extensão de (03) três dias/ano, limitado ao total de 42 (quarenta e dois) dias, consoante disposto na Lei 12.506/2011.

15.8.3. Deverão também ser renovadas as provisões para pagamento de multa sobre o saldo do FGTS, uma vez que a mesma tem natureza cumulativa aos depósitos realizados mês a mês.

15.8.4. Os novos valores contratuais decorrentes de negociações, por considerar custos não renováveis, terão efeitos financeiros em data futura acordados pelas partes.

## 16. DA SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## 17. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

17.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## 18. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

18.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e

equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.2. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para o serviço contratado, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

18.3. O conjunto de atividades de gestão e fiscalização compete ao gestor da execução do contrato, podendo ser auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, de acordo com as seguintes disposições:

I – Gestão da Execução do Contrato: é a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outros;

II – Fiscalização Técnica: é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização pelo público usuário;

III – Fiscalização Administrativa: é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços, quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;

18.4. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

- 18.5. A fiscalização técnica do contrato caberá a servidor público designado em portaria. Nos impedimentos e afastamentos legais destes, suas funções serão desempenhadas por seu suplente, também designado através de portaria específica.
- 18.6. A Administração poderá designar outro fiscal, quando conveniente, sendo consignado formalmente nos autos e comunicado à CONTRATADA, sem necessidade de elaboração de termo aditivo;
- 18.7. Ao Fiscal Técnico do Contrato (CONTRATANTE) compete, entre outras atribuições:
- 18.7.1. Acompanhar, fiscalizar e exigir da CONTRATADA o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstas neste Instrumento e seus Anexos;
- 18.7.2. Administrar a execução do mesmo, atestar a respectiva Nota Fiscal para efeito de pagamento, bem como providenciar as medidas necessárias às soluções de quaisquer contratemplos que porventura venham a ocorrer;
- 18.7.3. Prestar à CONTRATADA as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;
- 18.7.4. Anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à CONTRATADA;
- 18.7.5. Efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda, incontinenti, a retificação ou substituição de serviço ou produto entregue em desacordo com o Edital e seus Anexos;
- 18.7.6. Assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas neste Instrumento e seus Anexos;
- 18.8. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas pelo fiscal do Contrato, em tempo oportuno, à autoridade competente, para adoção das medidas que julgar convenientes;
- 18.9. A ação de fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;

- 18.10. As informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA poderão ser prestados pelo fiscal do contrato através do telefone (98) 2109-9566;
- 18.11. avaliar a qualidade dos serviços realizados de acordo com os Critérios de Aceitação definidos.
- 18.12. A fiscalização administrativa do contrato caberá a servidor designado da Secretaria de Administração, e nos seus impedimentos legais, suas funções serão desempenhadas por seu suplente.
- 18.13. Ao Fiscal Administrativo do Contrato (CONTRATANTE) compete, entre outras atribuições:
- 18.13.1. Verificar a aderência do objeto das Ordens de Serviço aos termos contratuais;
- 18.13.2. Se durante a execução da Ordem de Serviço for identificada qualquer desconformidade com o algum termo contratual, o fiscal administrativo deverá elaborar um documento indicando os termos contratuais aos quais o objeto da Ordem de Serviço não está aderente e enviá-lo ao Gestor do contrato;
- 18.13.3. Verificar a regularidade Fiscal, Trabalhista e Previdenciária da CONTRATADA.
- 18.14. O fiscal requisitante (fiscal do contrato) será servidor da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações. Nos impedimentos e afastamentos legais deste, suas funções serão desempenhadas por seu suplente. Ao Fiscal requisitante do Contrato (CONTRATANTE) compete, entre outras atribuições:
- 18.14.1. Realizar a avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos;
- 18.14.2. Verificar se os quesitos de necessidade, economicidade e oportunidade da contratação continuam sendo satisfeitos.
- 18.15. O Preposto (CONTRATADA), o qual não precisará ter dedicação exclusiva e nem precisará estar alocado nas dependências da contratante, terá as seguintes atribuições:
- 18.15.1. Atuar como ponto de contato e apoio entre a equipe de fiscalização do contrato da CONTRATANTE e a CONTRATADA, tendo poderes para tal;
- 18.15.2. Participar de reuniões para alinhamento de resultados e qualidade e outras que se fizerem necessárias durante o prazo contratual;

18.15.3. Providenciar a documentação especificada neste termo de referência e seus anexos de forma a possibilitar à CONTRATANTE a realização dos recebimentos dos serviços prestados.

18.16. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

18.16.1. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

a) no primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

a.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

a.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA; e

a.3. exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

b) entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):

b.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

b.2. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

b.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

b.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

c) entrega, quando solicitado pela CONTRATANTE, de quaisquer dos seguintes documentos:

c.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

c.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador CONTRATANTE;

c.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

c.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

c.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

d) entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

d.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

d.2. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

d.3. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

d.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

**18.17. A CONTRATANTE deverá analisar a documentação solicitada na alínea “d” acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.**

**18.18. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.**

**18.19. Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no subitem 14.16 acima deverão ser apresentados.**

18.20. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

18.21. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

18.22. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

18.23. A CONTRATANTE poderá conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

18.24. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes diretrizes:

**18.24.1. Fiscalização inicial (no momento em que a prestação de serviços é iniciada):**

a) Será elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo, com informações sobre todos os empregados terceirizados que prestam serviços, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas;

b) Todas as anotações contidas na CTPS dos empregados serão conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela CONTRATADA e pelo empregado;

c) O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo;

d) O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);

e) Serão consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para a CONTRATADA;

f) Será verificada a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho que obriguem a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

g) No primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

g.1. relação dos empregados, com nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), e indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

g.2. CTPS dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinadas pela contratada;

g.3. exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

g.4. declaração de responsabilidade exclusiva da contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.

#### **18.24.2. Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura):**

a) Deve ser feita a retenção da contribuição previdenciária no valor de 11% (onze por cento) sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço;

b) Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF;

c) Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF;

d) Deverá ser exigida, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto no art. 66-A da Lei nº 8.666, de 1993.

#### **18.24.3. Fiscalização diária:**

a) Devem ser evitadas ordens diretas da CONTRATANTE dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou

cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto.

b) Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, deve ser evitada, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA.

c) Devem ser conferidos, por amostragem, diariamente, os empregados terceirizados que estão prestando serviços e em quais funções, e se estão cumprindo a jornada de trabalho.

**18.25. Cabe, ainda, à fiscalização do contrato, verificar se a CONTRATADA observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos empregados, respeita a estabilidade provisória de seus empregados e observa a data-base da categoria prevista na CCT, concedendo os reajustes dos empregados no dia e percentual previstos.**

**18.25.1. O gestor deverá verificar a necessidade de se proceder a repactuação do contrato, inclusive quanto à necessidade de solicitação da contratada.**

**18.26. A CONTRATANTE deverá solicitar, por amostragem, aos empregados, seus extratos da conta do FGTS e que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão sendo recolhidas em seus nomes.**

**18.27. Ao final de um ano, todos os empregados devem ter seus extratos avaliados.**

**18.28. A CONTRATADA deverá entregar, no prazo de 15 (quinze) dias, quando solicitado pela CONTRATANTE quaisquer dos seguintes documentos:**

a) extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE;

b) cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a CONTRATANTE;

c) cópia dos contracheques assinados dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários; e

d) comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei, Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado.

18.29. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

18.30. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

18.31. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

18.32. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

18.33. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

18.34. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

18.35. O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

18.36. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

18.37. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à

produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.38. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

18.39. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.40. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, conforme disposto nos arts. 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.41. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

18.41.1. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

18.41.2. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela CONTRATANTE para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.

18.41.3. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da contratada.

18.42. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

18.43. A fiscalização de que trata este Termo de Referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.44. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

## 19. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

19.1. Os serviços serão recebidos após a conclusão de cada mês de serviços prestados pela CONTRATADA de forma:

19.1.1. Provisoriamente, em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da entrega dos relatórios contendo os valores relativos a todos os indicadores constantes no item 6.6.3. Após o recebimento provisório a CONTRATADA deverá emitir a NOTA FISCAL dos serviços.

19.1.2. Definitivamente, com a elaboração do Termo de Recebimento Definitivo em até 5 (cinco) dias úteis a partir do Recebimento Provisório.

19.2. Na hipótese de divergências nas informações da Nota Fiscal, ajustes serão requisitados. A eventual não realização das correções requeridas poderá ensejar atraso no recebimento definitivo, sem ônus para o Contratante, exceto se comprovada conduta protelatória deste último;

19.3. O recebimento definitivo do serviço não exclui a responsabilidade da Contratada por vícios de qualidade do serviço prestado ou disparidade com as especificações técnicas exigidas neste Termo de Referência, verificados posteriormente;

19.4. Fica sob responsabilidade da CONTRATANTE aceitar ou não as justificativas expostas pela CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE corrigir os itens do relatório que não possuírem justificativa aceitável pela CONTRATANTE e não forem corrigidos pela CONTRATADA.

## 20. DO PAGAMENTO

20.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

20.2. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

20.3. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

20.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

20.4.1. o prazo de validade;

20.4.2. a data da emissão;

20.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

20.4.4. o período de prestação dos serviços;

20.4.5. o valor a pagar; e

20.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

- 20.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
- 20.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
- 20.6.1. não produziu os resultados acordados;
  - 20.6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
  - 20.6.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 20.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 20.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 20.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- 20.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

20.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

20.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

20.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

20.14. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

20.15. Quando SOLICITADO PELA FISCALIZAÇÃO, a contratada deverá apresentar os seguintes DOCUMENTOS ADICIONAIS, no prazo de até 15 dias da data da solicitação:

a) Extratos de Informações Previdenciárias e de depósitos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS de seus empregados, bem como quaisquer outros documentos que possam comprovar a regularidade previdenciária e fiscal;

b) Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o Órgão ou Unidade Contratante; cópia do (s) contracheques (s) assinado (s) pelo (s) empregado (s) de qualquer mês da prestação dos serviços ou ainda dos respectivos comprovantes de depósitos bancários;

c) Os comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale transporte, alimentação, etc) a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado;

d) Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamentos e atualizações previstos neste termo de referência ou em lei;

e) Outros documentos que comprovem a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da contratada.

20.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

20.17. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

20.18. A parcela mensal a ser paga a título de aviso prévio trabalhado e indenizado corresponderá, no primeiro ano de contratação, ao percentual originalmente fixado na planilha de preços.

20.18.1. Não tendo havido a incidência de custos com aviso prévio trabalhado e indenizado, a prorrogação contratual seguinte deverá prever o pagamento do percentual máximo equivalente a 03 (três) dias a mais por ano de serviço, até o limite compatível com o prazo total de vigência contratual.

20.18.2. A adequação de pagamento de que trata o subitem anterior deverá ser prevista em termo aditivo.

20.18.3. Caso tenha ocorrido a incidência parcial ou total dos custos com aviso prévio trabalhado e/ou indenizado no primeiro ano de contratação, tais rubricas deverão ser mantidas na planilha de forma complementar/proporcional, devendo o órgão contratante esclarecer a metodologia de cálculo adotada.

20.19. A Contratante providenciará o desconto na fatura a ser paga do valor global pago a título de vale-transporte em relação aos empregados da Contratada que expressamente optaram por não receber o benefício previsto na Lei nº 7.418, de 16 de dezembro de 1985, regulamentado pelo Decreto nº 95.247, de 17 de novembro de 1987.

20.20. O valor efetivamente pago é denominado aqui VMP, Valor Mensal de Pagamento. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido com base nos valores mensais dos serviços. Porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (atingimento dos níveis mínimos de serviços) alcançados pela contratada na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir todos os níveis mínimos de serviços exigidos em cada serviço para cada indicador. Deste modo, podem ser

realizados descontos ocasionados pelo não atingimento dos níveis mínimos de serviço e/ou pela ocorrência de eventuais penalidades descritas neste documento.

20.21. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a contratada superar os níveis mínimos de serviços previstos, mesmo caso seja necessário um incremento em seus custos operacionais para o alcance dos níveis mínimos de serviços.

20.22. A superação de um dos níveis mínimos de serviços não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outros níveis mínimos de serviços no mesmo período, bem assim o não atendimento do mesmo nível mínimo de serviço em outro período.

20.23. O Valor Mensal de Pagamento (VMP) será igual ao somatório dos valores mensais de prestação dos serviços (VMS) subtraídos dos fatores de abatimento por desempenho de serviços (FADS).

$$VMP = VMSN1 - FADSN1 + VMSN2 - FADSN2 + VDVED$$

Onde:

VMP é o Valor Mensal de Pagamento;

VMS é o Valor Mensal do Serviço, estando VMS subdividido em VMSN1 e VMSN2;

VDVED é o Valor das Despesas Variáveis de Diária e Deslocamento;

e

FADS é o fator de abatimento por desempenho de serviços, o qual é subdividido em FADSN1, FADSN2.

20.24. Os valores de VMS serão os valores mensais referentes a cada serviço.

20.25. Os Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) serão calculados com base nos resultados alcançados nos indicadores dos serviços e os seus níveis mínimos de serviços relacionados, previstos nesse documento (itens 6.5 e 6.6).

20.26. No cálculo do FADS está previsto uma ponderação para cada indicador de nível mínimo de serviço, denominada de GID, com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço. O GID será utilizado nas situações em que o nível mínimo de serviço exigido para o indicador não for efetivamente atingido. Nos casos em que o nível mínimo de serviço exigido for atingido não haverá abatimento e o GID será considerado zero.

20.27. Os FADS são calculados da seguinte forma:

- FADSN1 (Fator de Abatimento por Desempenho no Serviço de Atendimento Remoto N1):

$$FADSN1 = \sum_{ID=1}^{12} VMSN1 * GID_{ID} * \frac{|NMS_{ID} - INDICADOR_{ID}|}{NMS_{ID}}$$

- FADSN2 (Fator de Abatimento por Desempenho no Serviço de Nível 2) :

$$FADSN2 = \sum_{ID=13}^{27} VMSN2 * GID_{ID} * \frac{|NMS_{ID} - INDICADOR_{ID}|}{NMS_{ID}}$$

20.28. O pagamento dos serviços executados pela contratada e, aceito definitivamente pela CONTRATANTE, será efetuado por meio de ordem bancária, em até 30 (trinta) dias, contados Do recebimento da nota fiscal/fatura ao TRT da 16ª Região, pelo VALOR LÍQUIDO. (art.40, XIV, "a", da Lei 8.666, de 1993).

20.28.1. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal ou Fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

20.29. Das hipóteses de retenção da garantia e de créditos da contratada (conforme art. 64 da Instrução Normativa nº 5/2017 da SEGES/MPDG)

20.29.1. Quando da rescisão dos contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, o fiscal administrativo deve verificar o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou dos documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

20.29.2. Até que a contratada comprove o disposto no artigo anterior, o órgão ou entidade contratante deverá reter:

I - a garantia contratual, conforme art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela contratada, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria; e

II - os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

III - Na hipótese prevista no inciso II do subitem 16.9.1, não havendo quitação das obrigações por parte da contratada no prazo de quinze dias, a contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

**20.30. O pagamento do valor das diárias e deslocamentos ocorridos no mês será destacado na fatura mensal dos serviços e somente será pago com o atesto do fiscal mediante a comprovação da autorização prévia do Contratante e do efetivo deslocamento, na forma do subitem 7.5.2 "II" deste instrumento, devendo observar ainda:**

**20.30.1. Para fins de atesto do valor das diárias e deslocamentos ocorridos no mês, o fiscal técnico deverá atentar para as verificações de apuração do valor líquido devido, correspondentes aos dias de efetivo deslocamento, levando em conta o valor total das diárias recebidas pelos terceirizados no mês, acrescidas das bonificações e despesas indiretas (BDI), deduzido deste o valor do auxílio alimentação, na proporção de dias úteis com pernoite fora da sede demonstrado em ato concessivo.**

**20.31. A devolução da nota fiscal/fatura por incorreção não autoriza à Contratada a suspensão da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência;**

**20.32. A CONTRATANTE está autorizada a realizar os pagamentos de salários diretamente aos empregados, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem honrados pelas empresas.**

**20.33. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:**

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438 \quad TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$$

## 21. DA RETENÇÃO NA FONTE E TRIBUTAÇÃO

21.1. Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA estarão sujeitas as retenções tributárias previstas na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei nº 8.212, de 1993, observando-se os seguintes termos:

21.1.1. Do imposto sobre a renda – IRPJ, da contribuição social sobre o lucro líquido – CSLL, da contribuição para seguridade social – COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012 (Anexo I) e alterações, conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27/12/1996 e alterações;

21.1.2. Do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, na forma da Lei complementar nº 116, de 31/07/2003 e alterações, c/c a legislação municipal em vigor.

21.1.3. Contribuição previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991; e Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), na forma da Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

21.2. Da tributação e encargos sociais:

21.2.1. Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, conforme previsto no art. 31 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991 e alterações e nos artigos 112, 115, 117 e 118, da Instrução Normativa – RFB nº 971, de 13/11/2009 e alterações, licitante Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP optante pelo Simples Nacional, que, porventura venha a ser contratada, não poderá se beneficiar da condição de optante e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência da sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação em observância do que dispõem o arts. 17, inciso XII, 30, inciso II e 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

21.2.2. A licitante optante pelo Simples Nacional, que, porventura venha a ser contratada, após a assinatura do contrato, no prazo de 90 (noventa) dias, deverá apresentar cópia dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra (situação que gera vedação à opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo previsto no inciso II do § 1º do artigo 30 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

21.2.3. Caso a licitante optante pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo assinalado acima, o próprio Tribunal Regional do Trabalho 16ª Região, em obediência ao princípio da probidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

21.2.4. A vedação de realizar cessão ou locação de mão de obra não se aplica às atividades de que trata o art. 18, § 5º-C, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, conforme dispõe o art. 18, § 5º-H, da mesma Lei Complementar, desde que não exercidas cumulativamente com atividades vedadas.

21.2.5. As empresas tributadas pelo regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS devem cotar os percentuais que apresentem a média das alíquotas efetivamente recolhidas nos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, independentemente da quantidade de meses utilizados no cálculo do percentual, encaminhando, juntamente com a planilha de custos e formação de preços, os documentos comprobatórios conforme relacionado no Anexo II.H.

## 22. DO CONTIGENCIAMENTO: CONTA - DEPÓSITO VINCULADA

22.1. Em razão do disposto na Resolução 169/2013 alterada pela Resolução 248/2018, ambas do Conselho Nacional de Justiça, deverão ser observadas as seguintes regras para a garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas, por se tratar de serviços continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra:

22.1.1. Determinar que, doravante, as rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como as incidências dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC, SENAI/SENAC, INCRA, SALÁRIO EDUCAÇÃO, FGTS, FAP e SEBRAE) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário sejam destacadas do pagamento do valor mensal devido às empresas contratadas para prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra nas dependências do TRT, independentemente da unidade de medida contratada, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

22.1.2. Durante a vigência do contrato os valores referentes às rubricas mencionadas no subitem 22.1.1 serão retidos do valor do pagamento mensal e depositado na conta – depósito vinculada, para a composição do saldo da referida conta.

22.1.3. Os percentuais e rubricas a que se refere o subitem 22.1.1 estão elencados no quadro 4 e também no ANEXO V – CONTIGENCIAMENTO – CONTA DEPÓSITO VINCULADA:

Quadro 4

[1] Comentário: Atualizar

CONTA-DEPÓSITO VINCULADA - BLOQUEADA PARA MOVIMENTAÇÃO			
13º (décimo terceiro) salário	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento) sobre a remuneração		
Férias e 1/3 Constitucional	11,11% (onze vírgula onze por cento) sobre a remuneração		
Multa sobre FGTS sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	3,82% (três vírgula oitenta e dois por cento) sobre a remuneração, correspondentes a 3,2% (três vírgula dois por cento) sobre remuneração + 13º + Férias + Adicional de Férias $(3,2\% * (1 + 1/12 + 1/12 + 3/12 * 1/12) = 3,82\%)$		
Subtotal	23,26% (vinte e três vírgula vinte e seis por cento) sobre a remuneração		
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*, <b>SEM DESONERAÇÃO</b> Cálculo: $(34,8\% + \text{RAT-Ajust}) * (1/12 + 1/12 + 1/3 * 1/12)$	6,77% (seis vírgula setenta e sete por cento) sobre a remuneração	6,96% (seis vírgula noventa e seis por cento) sobre a remuneração	7,16% (sete vírgula dezesseis por cento) sobre a remuneração
<b>RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO - SEM DESONERAÇÃO</b>	30,03% (trinta vírgula zero três por cento)	30,22% (trinta vírgula vinte e dois por cento)	30,42% (trinta vírgula quarenta e dois por cento)
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*, <b>COM DESONERAÇÃO</b> Cálculo: $(14,8\% + \text{RAT-Ajust}) * (1/12 + 1/12 + 1/3 * 1/12)$	2,88% (dois vírgula oitenta e oito por cento) sobre a remuneração	3,07% (três vírgula zero sete por cento) sobre a remuneração	3,27% (sete vírgula vinte e sete por cento) sobre a remuneração

RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO - COM DESONERAÇÃO	26,14% (vinte e seis vírgula quatorze por cento)	26,33% (vinte e seis vírgula trinta e três por cento)	26,53% (vinte e seis vírgula cinquenta e três por cento)
*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no inciso II do art. 22 da Lei no 8.212, de 24 de julho de 1991.			

22.2. As eventuais despesas de tarifas bancárias que vierem a ser cobradas para a abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa;

22.2.1. Com vistas à recomposição do saldo da conta-depósito vinculada será retido ainda do valor mensal devido à contratada e depositado na conta-depósito vinculada, o valor das despesas imputadas no item 22.2, caso o banco público promova descontos diretamente da conta-depósito vinculada para a abertura e manutenção da referida conta e não seja possível a negociação para sua isenção.

22.3. Os saldos das contas depósito vinculada serão remunerados diariamente pelo índice da poupança ou outro definido no Termo de Cooperação Técnica, sempre escolhido o de maior rentabilidade;

22.4. A Contratada terá o prazo de vinte dias, contados da notificação da contratante, para comprovação ou apresentação dos documentos bancários de abertura da conta-depósito vinculada e de Termo específico que permita ao Tribunal o acesso aos saldos e extratos, bem como que vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Tribunal;

22.5. O Resgate/liberação ou a movimentação dos valores depositados na conta-depósito vinculada serão realizados mediante prévia autorização do Contratante e, somente quando da ocorrência de fato gerador na vigência do contrato, desde que a contratada comprove ser referente a empregados alocados nas dependências do Tribunal para a prestação de serviços contratados.

**22.5.1. O resgate/liberação ou a movimentação dos valores depositados na conta-depósito vinculada serão realizados mediante solicitação prévia da contratada, podendo adotar um dos procedimentos abaixo:**

a) Os recursos depositados na conta-depósito vinculada poderão ser resgatados/liberados após comprovação do pagamento efetuado pela contratada sobre as verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no subitem 22.1.1, por meio de documentos hábeis certificados pelo Contratante; ou

b) Os recursos depositados na conta-depósito vinculada poderão ser movimentados diretamente para a(s) conta(s) corrente(s) do(s) empregado(s) alocado(s) na execução do serviço contratado, desde que para pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no subitem 22.1.1 deste termo, por meio da apresentação de documentos hábeis certificados pelo contratante.

22.5.2. No caso de rescisão do contrato de trabalho entre a empresa contratada e o empregado alocado na execução contratual, deverá observar as seguintes situações:

22.5.2.1. Caso os valores a serem liberados, **por solicitação da contratada, referir-se a rescisão de contrato de trabalho entre a empresa contratada e o empregado alocado na execução contratual com mais de um ano de serviço, o Tribunal poderá requerer por meio da contratada a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou a autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos.**

22.5.2.2. Nos casos de rescisão de contrato de trabalho que o sindicato exigir o pagamento das rubricas retidas antes da assistência, **a empresa contratada poderá adotar um dos procedimentos de liberação dos valores depositados, indicados no subitem 22.5.1 deste termo. Caso opte pela situação consignada na alínea "b" do referido subitem, a empresa contratada deverá apresentar ao Tribunal, no prazo de dez dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores movimentados para a conta-corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta do(s) beneficiário(s);**

22.6. Eventos decorrentes do encerramento da vigência contratual.

22.6.1. A contratada poderá solicitar o resgate ou a movimentação da conta-depósito vinculada, constantes do subitem 22.5.1 para quitação das verbas trabalhistas contingenciadas em relação aos empregados que comprovadamente atuaram na execução do ajuste e que serão desligados do quadro de pessoal da empresa contratada, em decorrência do encerramento de vigência do contrato;

22.6.2. Se, após s(s) resgate(s) ou a(s) movimentação(ões) indicado(s) no subitem 22.6.1 houver saldo na conta-depósito vinculada, o valor deverá ser utilizado pela contratada para pagamento aos empregados que permaneceram no quadro de pessoal da contratada à medida que ocorrerem os fatos geradores das verbas trabalhistas contingenciadas, observada a proporcionalidade do tempo em que o empregado esteve alocado na prestação dos serviços por força contratual.

22.7. Se após o(s) resgate(s) ou a(s) movimentação(ões) indicado(s) no subitem 22.6, houver saldo na conta-depósito vinculada, o valor deverá ser utilizado pela contratada para pagamento aos empregados que permaneceram no quadro de pessoal da contratada à medida que ocorrerem os fatos geradores das verbas trabalhistas contingenciadas, observada a proporcionalidade do tempo em que o empregado esteve alocado na prestação dos serviços por força contratual.

22.8. Eventual saldo remanescente, após o(s) resgate(s) ou a(s) movimentação(ões) explicitadas nos subitens 22.6 e 22.7, o Tribunal, fundamentado na parte final do § 2º do art. 1º da Resolução CNJ nº 248/2018, somente autorizará a movimentação da referida conta pela contratada após cinco anos da data de encerramento da vigência do contrato administrativo.

22.9. No caso de descumprimento do prazo estipulado nos subitens 22.4 e 22.5.2.2 fica a Contratada sujeita a penalidade do subitem 20.12, Item/tipo 23 arrolada na Tabela 2.

## 23. CRITÉRIOS DE REAJUSTAMENTO DO PREÇO

23.1. Reajuste dos insumos/materiais e do item I (Serviço de Atendimento de 1º nível (N1) para todo o TRT16 – Central de Serviços):

[2] Comentário: checar novamente com integrantes administrativos

[3] Comentário: Adicionado o Texto passado pela Manuela

23.1.1. Os preços dos insumos e materiais decorrentes do mercado poderão ser reajustados, desde que comprovados mediante pesquisa de mercado que os preços avançados se encontram desatualizados.

23.1.2. Os preços dos insumos, materiais e do Item I a serem reajustados devem respeitar a periodicidade mínima de um ano a contar da data da proposta ou da data do último reajuste, limitada à variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, ou outro Índice que passe a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$$R = \frac{I - I_0 * P}{I_0}$$

Em que:

- a) para o primeiro reajuste:  
R = reajuste procurado;  
I = índice relativo ao mês de reajuste;  
I<sub>0</sub> = índice relativo ao mês de apresentação da proposta (data da sessão de abertura da licitação);  
P = preço atual dos materiais/contrato.
- b) para os reajustes subsequentes:  
R = reajuste procurado  
I = índice relativo ao mês do novo reajuste;  
I<sub>0</sub> = índice relativo ao mês do último reajuste;  
P = preço dos materiais/contrato atualizado até o último reajuste efetuado.

23.1.3. Para resguardar o direito ao exame do reajuste por ele postulado e de eventuais efeitos retroativos, a contratada deverá manifestar previamente, ao direito de solicitação, até a data da formalização de eventual prorrogação contratual.

23.1.4. A ausência de manifestação da contratada acerca do reajuste, até a data prevista no subitem 23.1.3, implicará a aceitação tácita da manutenção dos valores praticados, operando-se a preclusão lógica do direito ao reajuste.

23.1.5. O pedido de reajuste será materializado mediante solicitação formal expedida pela Contratada, de forma a demonstrar em memorial de cálculo o valor reajustado e a variação do índice apurado. O aludido pedido será submetido a análise e apreciação da contratante para as verificações de conformidade.

23.1.6. O valor e a data do reajuste poderão ser formalizados no contrato mediante apostila.

23.2. Repactuação de mão de obra (Itens 2 e 3 - Serviço de Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte Técnico Presencial e Serviço de Supervisão de Suporte Técnico de 2º nível (N2S):

23.2.1. Os preços da mão de obra e insumos decorrentes da mão de obra serão repactuados em decorrência de alterações nas Convenções ou Acordos Coletivos, ou na legislação trabalhista e previdenciária.

23.2.2. Visando à adequação aos novos preços, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 01 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado neste Termo de Contrato será repactuado, competindo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato, de acordo com as disposições aplicáveis da Instrução Normativa SEGES/MPDG n° 5/2017.

23.2.3. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

23.2.3.1. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

23.2.4. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que foram iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

23.3. A repactuação/reajustamento poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas,

tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos/materiais necessários à execução do serviço.

23.4. O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação/reajuste encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente, ou na data do encerramento da vigência do contrato.

23.5. Caso a CONTRATADA não solicite a repactuação/reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação/reajuste.

23.6. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação/reajuste só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

23.6.1. Da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

23.6.2. Do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado;

23.7. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

23.8. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

23.9. A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em acordos e convenções coletivas que não tratem de matéria trabalhista.

23.10. A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

23.11. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

23.11.1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

23.11.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras;

ou

23.11.3. Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

23.12. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

23.13. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

23.14. As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

23.15. A repactuação obedecerá ao disposto nas Orientações Normativas n°s 25 e 26 da Advocacia Geral da União, publicadas no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2011.

## 24. GARANTIA DA EXECUÇÃO

24.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei n° 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.

24.2. 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.

24.2.1. 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).

24.2.2. 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.

24.2.3. 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.

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

24.2.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

24.2.4.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

24.2.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

24.2.4.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

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

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

24.5. 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.

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

24.7. 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.

24.8. 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 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

24.10. Será considerada extinta a garantia:

24.10.1. 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;

24.10.2. 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.

24.11. 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.

24.12. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR.

24.13. 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.

24.13.1. 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

24.14. 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.

## 25. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

25.1. Nos termos do art. 49 do Dec. N. 10.024/2019, ficará impedida de licitar e de contratar com a União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo da aplicação das multas previstas neste Edital e no contrato e das demais cominações legais, garantida o direito à ampla defesa, a licitante que convocada dentro do prazo de validade da sua proposta:

- I - não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;
- II - não entregar a documentação exigida no edital;
- III - apresentar documentação falsa;
- IV - causar o atraso na execução do objeto;
- V - não mantiver a proposta;
- VI - falhar na execução do contrato;
- VII - fraudar a execução do contrato;
- VIII - comportar-se de modo inidôneo;
- IX - declarar informações falsas;
- X - cometer fraude fiscal.

25.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

25.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

25.2.2. Multa de:

25.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 20 (vinte) dias. Após o vigésimo dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

25.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

25.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

25.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

25.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

25.2.2.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

25.2.2.7. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, pelo prazo de até dois anos;

25.2.2.8. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

25.2.2.9. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 22.1 deste Termo de Referência

25.2.2.10. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria

autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

25.3. As sanções previstas nos subitens 20.2.1, 20.2.3, 20.2.4 e 20.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

25.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização, pela CONTRATADA, dos indicadores dos serviços descritos em 6.6 ou das quantidades dos serviços utilizados	05

3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por localidade de atendimento;	04
4	Subcontratar empresa para alocar profissionais que atuarão no contrato;	04
5	Não cumprir qualquer cláusula do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria envolvida na execução dos serviços.	03
6	Não comunicar à Fiscalização qualquer anormalidade que possa comprometer a execução dos serviços.	03
7	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
8	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
9	Realizar de forma insuficiente as ações de passagem de conhecimento na transição contratual.	03
10	Não entregar a documentação relativa ao último mês da prestação dos serviços.	03
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>		
11	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
12	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02

13	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
14	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
15	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
16	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

25.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

25.5.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

25.5.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

25.5.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

25.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

25.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

25.8. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

25.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

25.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

25.11. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

25.12. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

25.13. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

25.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 26. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

### 26.1. Proposta

- 26.1.1. As propostas poderão ser realizadas utilizando o modelo constante no Anexo IX - Modelo de Proposta Comercial.
- 26.1.2. O critério de julgamento será o tipo MENOR PREÇO GLOBAL. No julgamento das propostas considerar-se-á vencedora a que, obedecidas as condições, especificações e procedimentos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL CONSIDERANDO O SOMATÓRIO DO PREÇO TOTAL DOS ITENS.
- 26.1.3. O regime de execução contratual adotado será a empreitada por preço global, nos termos do art. 6º, inciso VIII, alínea "a" da lei 8666/93, haja vista que com as especificações contidas no presente projeto básico é possível definir, com boa margem de precisão, as quantidades dos serviços a serem executados na fase contratual.
- 26.1.4. Nos preços propostos deverão estar inclusas todas as despesas com salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à execução do contrato, bem como todos os custos relacionados à aquisição, instalação e manutenção dos itens de infraestrutura (inclusive licenças para todos os softwares necessários e para os sistemas de gestão de telefonia) e outros itens de consumo a serem utilizados pela CONTRATADA bem como quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto da presente licitação.
- 26.1.5. Deverão estar contemplados na proposta todos os itens necessários à adequada realização dos serviços, mesmo que não estejam explicitados neste documento e seus anexos.
- 26.1.6. Serão desclassificadas as propostas que:
- 26.1.6.1. Consignarem preços simbólicos, irrisórios em relação às demais propostas ou tenham sido formuladas em desacordo com os requisitos estabelecidos no edital;
  - 26.1.6.2. Sejam omissas, vagas, imprecisas ou que apresentem irregularidade capaz de dificultar o julgamento pelo pregoeiro;
  - 26.1.6.3. Apresentarem preços excessivos em relação às demais propostas ou manifestamente inexequíveis;
  - 26.1.6.4. Não atendam as demais exigências previstas neste Edital.

- 26.1.7. Os erros, equívocos e omissões existentes na formulação da proposta serão de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo, em caso de classificação, e em função daqueles, eximir-se da execução do objeto da presente contratação.
- 26.1.8. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e de sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

26.2. Critérios de Aceitabilidade das Propostas

- 26.2.1. Embora os pisos salariais definidos em convenção coletiva devam ser respeitados pelas empresas para preservar a legalidade da relação contratual, os valores estabelecidos refletem o menor nível de complexidade e qualificação possível na área de tecnologia da informação, o que certamente não interessa ao Tribunal.
- 26.2.2. Por outro lado, para verificar a exequibilidade das propostas apresentadas pelas licitantes, faz-se necessário avaliar se a remuneração proposta seria compatível com tipos, quantidades e padrões de qualidade das atividades a serem realizadas pelos profissionais alocados à prestação dos serviços contratados.
- 26.2.3. Para tanto, é importante considerar que existem diferentes níveis de experiência e qualificação profissional em qualquer ramo de atividade. Por esse motivo, o mercado privado de forma geral, e em especial na área de tecnologia da informação, costuma classificar as carreiras em níveis – júnior, pleno e sênior – que identificam o grau de proficiência alcançado pelos indivíduos. Dentre outras finalidades, tais níveis costumam ser utilizados para estabelecer critérios para seleção, promoção e remuneração, de modo que se torna possível comparar, em termos de competência técnica e faixa salarial, profissionais de diferentes empresas que estejam situados em um mesmo nível na carreira.
- 26.2.4. Com efeito, tal condição foi observada claramente durante a realização das pesquisas salariais que serviram de base para a elaboração do orçamento da presente contratação. As bases de dados de salário utilizadas como parâmetro apresentam, em alguns casos, os valores mínimo, médio e máximo praticados pelo mercado. Em outros casos, apresentam uma divisão em quartis, divulgando as médias salariais entre os 25% dos salários mais baixos (1º quartil) e assim sucessivamente. Por fim, há ainda a apresentação de salários identificando os valores médios pagos a profissionais de níveis júnior, pleno e sênior no âmbito de cada atividade.
- 26.2.5. Portanto, pode-se concluir que, uma vez definido o nível de qualificação esperado dos indivíduos para a prestação dos serviços contratados, torna-se possível identificar os valores de mercado praticados para a remuneração desses profissionais. É de se esperar, com base nas pesquisas realizadas, que as empresas não sejam capazes de contratar indivíduos de nível pleno, por exemplo, oferecendo salários condizentes com as qualificações de um profissional de nível júnior.
- 26.2.6. Seguindo esta mesma linha, contratar um profissional oferecendo puramente o piso de toda a categoria, significa esperar o nível de qualidade e experiência mais “básico” possível para a referida categoria.
- 26.2.7. Para que seja possível definir as faixas remuneratórias consideradas adequadas às exigências de qualificação dos membros das equipes, temos como instrumento básico a pesquisa de preço realizada considerando pregões e contratações públicas similares, balizada por tabela salarial consultada em site especializado. Ponderando-se ainda a relação com o salário atualmente praticado em contrato de natureza similar neste regional, conforme detalhado no item 3.3.4.4 Estimativa Preliminar de Preços.

- 26.2.8. Conforme se demonstrou anteriormente, a complexidade do ambiente do Tribunal, os níveis de serviço esperados e as demais exigências contratuais apontam para a necessidade de que sejam alocados profissionais com qualificação e experiência superiores ao “básico” para a realização de cada uma das atividades integrantes dos serviços de atendimento.
- 26.2.9. Para identificar qual seria o valor mínimo aceitável para a remuneração desses profissionais sem onerar as contas deste tribunal, adotou-se os salários atualmente praticados, que estão abaixo dos praticados em outros contratos públicos e aderentes às médias salariais do mercado local conforme pesquisa em site especializado. Com base nesse raciocínio, entende-se que podem ser consideradas inexequíveis propostas nas quais a remuneração proposta para um ou mais perfis profissionais se encontrem abaixo da média dos valores obtidos nas pesquisas de mercado.
- 26.2.10. Com base nos fatos e argumentos descritos acima, entende-se que os valores atualmente praticados no contrato TRT16 20/2015 constituem parâmetro adequado para estabelecimento da remuneração mínima aceitável para profissionais com os níveis de qualificação exigidos pelo Tribunal e, portanto, sugere-se que sejam adotados os seguintes critérios para avaliação da exequibilidade das propostas apresentadas pelas licitantes interessadas na presente contratação:
- 26.2.11. Não serão aceitas propostas com valor global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.
- 26.2.12. A exequibilidade das propostas será avaliada da seguinte forma:
- Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas neste documento;
  - Caso a proposta apresente quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos, o licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no Anexo I – Especificações Técnicas, do Termo de Referência, considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região;
  - Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a proposta se enquadre na situação descrita na subcondição anterior, deverão ser apresentadas as tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a fundamentação teórica para eventuais modificações na tabela de dimensionamento utilizada.
  - Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos na tabela a seguir, para cada categoria profissional:

Categoria	Salário
Gerente de suporte técnico	R\$ 3.294,16
Técnico de apoio ao usuário de informática	R\$ 1.680,09

26.2.13. Quanto à questão de estar-se estabelecendo valor remuneratório mínimo para as categorias profissionais que atuarão no âmbito do futuro contrato, como critério de exequibilidade das propostas apresentadas no certame, vale registrar que o Tribunal tem examinado essa matéria em diversas oportunidades e que recentes julgados tem se mostrado favoráveis a essa prática.

26.2.14. Nessa linha, cabe inicialmente reproduzir trecho do voto do Exmo Ministro André Luís, relator do Acórdão TCU nº 47/2013 – Plenário:

17. Quanto ao estabelecimento de valores salariais mínimos a serem pagos aos profissionais a serem disponibilizados pela contratada (subitem 3.b), este Tribunal se manifestou de forma paradigmática sobre a questão por meio do Acórdão 614/2008-Plenário.

18. Nesse decisor, o Ministro-Substituto Marcos Bemquerer Costa, cujo Voto Revisor foi adotado pelo TCU, assim se posicionou:

*“38. Assim, em termos de contratação para execução indireta de serviços pagos por disponibilidade ou baseados na locação de postos de trabalho, não considero, com base na mencionada jurisprudência desta Casa, haver entendimento firmado acerca da inaplicabilidade do § 3º do art. 44 da Lei n. 8.666/1993. A bem da verdade, observo que a compreensão da contratação de mão-de-obra terceirizada abrange dois caminhos a percorrer: um, que aponta a obrigatoriedade de adoção dos pisos salariais definidos em pactos laborais; e outro que indica a possibilidade de a Administração Pública estipular valores mínimos de remuneração com base em pesquisas de mercado efetuadas previamente e calcadas tanto em dados obtidos junto a associações e sindicatos de cada categoria profissional quanto em informações divulgadas por outros órgãos públicos que tenham recentemente contratado o mesmo tipo de serviço.*

*39. Acrescente-se que essas pesquisas devem ser anexadas aos processos licitatórios para que os critérios utilizados pelo órgão contratante para estipular a remuneração mínima, devidamente fundamentados, sejam explicitados aos interessados em participar do certame.”*

19. (...).

20. Bem se sabe que esse Acórdão também considerou indevida a fixação de piso salarial para serviços que devem ser medidos e pagos por resultados, o que seria o caso dos serviços de TI cuja contratação ora se aprecia. Todavia, como visto acima, o TST justificou nos documentos licitatórios a adoção de medição também por homens-hora/postos de trabalho, o que justifica a fixação dos limites salariais mínimos para tais itens de serviço apenas. (grifo nosso)

- 26.2.15. Ou seja, mesmo no modelo de contratação que ora se especifica, acredita-se ser viável a fixação de limites salariais mínimos para os profissionais que irão prestar o serviço contratado, mesmo que a título de parâmetro para se examinar a exequibilidade e integridade das propostas que serão apresentadas no certame.
- 26.2.16. Quanto ao impacto da fixação destes limites salariais na competitividade do certame, vale reproduzir trecho do voto do Ministro-Relator Guilherme Palmeira no Acórdão TCU nº 1.327/2006 – Plenário, também mencionado no voto revisor do Ministro Marcos Bemquerer destacado anteriormente:

*Comungo da inteligência de que tal previsão editalícia não necessariamente afeta a competitividade de certames licitatórios para tais atividades. É que o estabelecimento de um mesmo piso salarial a ser seguido por todas as licitantes em tese não cria condições suficientes para favorecer algumas das empresas em prejuízo das demais. Ao reverso, penso que, na esteira do entendimento esposado pelo eminente Ministro Marcos Vilaça no voto condutor do Acórdão 256/2005 - TCU - Plenário, a fixação prévia de uma referência para a remuneração a ser paga aos empregados reduz a incerteza das empresas no estabelecimento de seus custos e a insegurança quanto à disponibilidade de mão-de-obra qualificada disposta a trabalhar por aquela remuneração. Isso, de certo modo, pode funcionar como um atrativo ao comparecimento de mais interessadas ao certame. (grifo nosso)*

- 26.2.17. Oportuno citar ainda outro trecho do voto revisor do citado Acórdão TCU nº 614/2008 – Plenário, no qual o Exmo Ministro Marcos Bemquerer discorre sobre a vantajosidade da fixação destes limites salariais mínimos para a Administração Pública:

30.No tocante também à mão-de-obra não beneficiada com pactos laborais, entendo ser pertinente fazer algumas considerações acerca da possibilidade de as empresas estabelecerem livremente a remuneração de seus empregados, desde que observados os patamares mínimos amparados por lei.

31.A dinâmica da economia capitalista induz as empresas a objetivarem constante aumento nos seus lucros. O que se verifica com as licitantes prestadoras de serviços terceirizados, portanto, é que, tendenciosamente, buscam majorar seus ganhos por meio da diminuição nos valores da remuneração de seus empregados, que constituem o mais relevante custo desse tipo de contrato.

32.Ao contratar empresas que remuneram mal seus empregados, a Administração Pública corre o risco de que os profissionais terceirizados não possuam experiência e qualificação suficientes para prestar serviços com o nível de qualidade adequado.

33.Importante ressaltar que a gradação dos salários praticados no mercado está associada à experiência acumulada e à qualificação adquirida no desempenho da atividade laboral. Assim, o que se verifica é que profissionais que se prestam a receber salário inferior à média da área em que atuam, em geral, têm pouca experiência e baixa especialização.

34.Nesse contexto, cumpre ao órgão licitante definir o perfil do profissional prestador de serviços. Se há necessidade de se garantir o emprego de mão-de-obra capacitada, o estabelecimento de uma política de remuneração mínima pode ser uma solução.

35. Acrescente-se que estudos de aproveitamento de mão-de-obra têm detectado que o descontentamento do profissional com sua remuneração repercute em baixa eficiência e pouca produtividade. Nesse sentido, a visão gerencial de administração que vem sendo implementada no serviço público desde o início da década de noventa não comporta a desvalorização do empregado prestador de serviços que pode ocasionar ineficiência, contratação de pessoas sem a qualificação necessária e a indesejável rotatividade de mão-de-obra (o turnover).

36. O intuito de obter a contratação mais barata para a Administração Pública não deve prevalecer a qualquer custo, ou, ainda, a terceirização de mão-de-obra no setor público não deve estar associada à utilização de trabalhadores mal remunerados.

37. Em consonância com o processo de valorização dos servidores públicos que vem ocorrendo no âmbito da Administração Pública Federal, o trinômio qualidade da mão-de-obra, alta produtividade e boa remuneração deve ser observado também para os trabalhadores terceirizados, aos quais deve ser garantida uma remuneração mínima, condizente com as atribuições que lhe são impostas.

Cabe ainda destacar entendimento consignado no Acórdão TCU nº 189/2011, que também menciona o voto do Ministro Marcos Vilaça associado ao Acórdão TCU nº 256/2005:

O Ministro Marcos Vilaça foi um dos primeiros a chamar a atenção para a necessidade de se flexibilizar, em determinadas situações, a vedação ora comentada, como deixou claro no voto que impulsionou ao Acórdão nº 256/2005-TCU-Plenário, a saber:

*‘20. Observo, por último, que não está se propondo a desconsideração da vedação ao estabelecimento de preço mínimo imposta pelo art. 40 da Lei nº 8.666/1993 que, aliás, constitui notável avanço em relação ao regime do antigo Decreto-lei nº 2.300/1986. Trata-se aqui de uma situação específica, em que o estabelecimento de piso salarial visa preservar a dignidade do trabalho, criar condições propícias à eficiente realização do serviço e não implica benefícios diretos à empresa contratada (mas sim aos trabalhadores), nem cria obstáculos à competição ou tem a capacidade de determinar o preço final da contratação.’ (grifo nosso).*

26.2.18. Pelo exposto, parece que a fixação de limites salariais mínimos para a contratação em tela não se opõe às disposições legais citadas no excerto da deliberação acima reproduzido, como também mostra-se oportuna e conveniente para o Tribunal para o firmamento de contrato que venha atender às necessidades técnicas da Casa, respeitando ainda, como aqui demonstrado, os valores remuneratórios praticados no mercado.

### 26.3. Qualificações para assinatura do contrato

26.3.1. A LICITANTE vencedora da etapa de lances deverá apresentar, na data de assinatura do contrato, documentação que comprove que haverá pelo menos um profissional com certificação ITIL Expert à disposição da CONTRATADA durante todo o período

de execução do contrato, atuando no gerenciamento do primeiro nível de serviços. A escolha da ITIL é motivada pelo fato dela ser um padrão de mercado, sendo adotada como referência para o Gerenciamento de Serviços de TI neste Regional o qual, inclusive, já patrocinou treinamentos dos seus servidores nesta biblioteca;

26.3.2. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no edital.

26.3.3. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no edital.

26.4. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor na licitação serão:

26.4.1. Um ou mais atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m):

26.4.1.1. Prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação nas áreas de suporte presencial (2º Nível) com gestão de no mínimo 8 postos de trabalho, envolvendo as atividades de instalação, desinstalação, configuração e movimentação de equipamentos de microinformática para pelo menos 380 (trezentos e oitenta) usuários de tecnologia da Informação e pelo menos 430 (quatrocentos e trinta) estações de trabalho/computadores, o que corresponde a aproximadamente metade dos quantitativos de estações ativas do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região;

26.4.1.2. Aptidão para a prestação dos serviços de suporte técnico na modalidade CENTRAL DE SERVIÇOS (Service Desk) para um quantitativo mínimo de 350 (trezentos e cinquenta) usuários e de 500 (quinhentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks), por período não inferior a três anos, conforme os seguintes critérios:

a) Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos será aceito a apresentação de atestado(s) e ou declaração(ões) de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos;

b) Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

c) 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;

d) Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, 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;

e) Os atestados deverão comprovar ainda a experiência na gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

- Função Service Desk (CENTRAL DE SERVIÇOS).
- Processo de Gerenciamento de Incidentes.
- Processo de Cumprimento de Requisição.
- Controle de Níveis Mínimos de Serviços de fornecedores internos e externos.
- Gestão de base de conhecimento.

f) Os atestados devem conter o nome completo, endereço e telefone(s) de contato dos atestadores, ou qualquer outra forma adicional de que o TRT16 possa valer-se para manter contato com os declarantes, apresentando também, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, conforme prevê o item 10.10 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG 5/2017.

**26.4.1.3. A atestação da capacidade de atendimento no percentual de 50% representa o mínimo razoável e compatível, em quantidades e características, para 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 da qualidade e dos**

níveis mínimos de serviço desejados, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei nº 8.666/93.

26.4.2. DECLARAÇÃO, conforme Anexo IV - de que atende ou que tem condições de atender a todos os requisitos de infraestrutura definidos no ANEXO I - Especificações Técnicas dos Serviços e de profissionais com as qualificações exigidas no item 27 deste Instrumento , no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.

26.4.3. A licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

## **27. FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS**

**27.1.** Nos termos do §10 do artigo 30 da Lei nº 8.666 de 21/06/1993, os profissionais indicados pela CONTRATADA para fins de comprovação da capacitação técnico-profissional deverão participar diretamente da execução dos serviços objeto da contratação.

**27.2.** Tomando como ponto de partida editais mais recentes de outros órgãos públicos, foram avaliados pontos de qualificação técnica aplicáveis aos postos sugeridos para a futura contratação, com o objetivo de definir as exigências de perfis profissionais para todos os postos que serão contratados.

**27.3.** Considerando o contido no caput do artigo 37 e no inciso II do artigo 74 da CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988, os serviços que serão contratados deverão ser prestados com eficiência.

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: (grifo nosso)

(...)

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

(...)

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; (grifo nosso)

27.4. Por este motivo, para os serviços que serão prestados, adicionalmente aos requisitos capacitação, formação e experiência, foram também considerados os seguintes pontos que objetivam assegurar a capacidade de atendimento das equipes à demanda que se apresenta, com níveis de qualidade que resultem nos objetivos esperados.

27.5. Para os serviços de atendimento, as exigências contemplam aspectos que focam na qualidade do atendimento prestado diretamente aos usuários.

N1 - Serviço de Atendimento de 1º nível CBO 4223-20 Operador de Suporte Técnico (telemarketing)	
Formação	Ter concluído o ensino médio completo.
Experiência	Experiência mínima comprovada de 06 meses em suporte técnico remoto a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TI, em centrais do tipo Help Desk ou Service Desk, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em redes de dados, que utilizam sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10, além de pacotes de aplicativos de produtividade, como o MS Office, aplicativos clientes de correio eletrônico, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.
Atividades Principais	Os profissionais devem demonstrar aptidão para realizar as atividades previstas na respectiva CBO, especialmente aquelas relativas aos seguintes grupos:  SEGUIR ROTEIROS E SCRIPTS DE TELEATENDIMENTO ATIVO E/OU RECEPTIVO <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificar-se ao cliente</li> <li>● Ouvir mensagem do cliente</li> <li>● Confirmar dados</li> <li>● Consultar histórico</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar triagem e direcionar atendimento</li><li>• Esclarecer dúvidas e fornecer informações</li><li>• Argumentar com o cliente</li><li>• Agendar retorno (follow-up)</li><li>• Finalizar contato</li></ul> <p>ATENDER USUÁRIOS DE PRODUTOS E OU SERVIÇOS VIA TELEATENDIMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar necessidades do interlocutor</li><li>• Identificar problemas</li><li>• Orientar o usuário e oferecer soluções</li><li>• Consultar manuais</li><li>• Consultar área técnica</li><li>• Consultar supervisor</li><li>• Solicitar providências técnicas junto à área competente</li><li>• Finalizar pendência técnica e pendências de serviços</li></ul> <p>PRESTAR SERVIÇOS TÉCNICOS E ESPECIALIZADOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dar atendimento a usuários da internet</li><li>• Orientar a utilização de equipamentos de informática</li><li>• Diagnosticar falhas de funcionamento de equipamentos</li><li>• Prestar suporte técnico a aplicativos (software)</li><li>• Orientar a utilização de aplicativos (software)</li><li>• Orientar usuário de telefonia</li><li>• Acionar serviços emergenciais</li><li>• Abrir chamados técnicos (ordens de serviços)</li></ul> <p>REALIZAR PESQUISAS EM TEMPO REAL, POR TELEFONE</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Convencer o entrevistado à participação na pesquisa</li><li>• Pesquisar perfil do entrevistado</li><li>• Indagar a satisfação do cliente sobre serviços prestados</li><li>• Fazer acompanhamento pós-atendimento (follow-up)</li><li>• Aplicar questionário</li><li>• Registrar respostas em formulário eletrônico</li></ul> <p>CADASTRAR CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar informações ao cliente</li><li>• Confirmar dados cadastrais</li><li>• Depurar informações</li><li>• Atualizar cadastro por telefone</li><li>• Atualizar listas</li><li>• Solicitar atualização cadastral por correio eletrônico</li></ul>
--	---

	(e-mail)
Perfil Psicológico	<p>DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agir com ética e atitude profissional</li> <li>• Trabalhar a qualidade vocal</li> <li>• Demonstrar clareza de dicção</li> <li>• Demonstrar capacidade de expressão oral</li> <li>• Demonstrar compreensão oral (saber ouvir)</li> <li>• Demonstrar capacidade de compreensão escrita</li> <li>• Demonstrar capacidade de expressão escrita</li> <li>• Registrar informações com precisão</li> <li>• Demonstrar paciência Demonstrar autocontrole</li> <li>• Demonstrar poder de persuasão</li> <li>• Demonstrar empatia Administrar conflitos</li> <li>• Demonstrar objetividade Tomar decisões</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalhar sob pressão</li> <li>• Trabalhar em equipe</li> <li>• Demonstrar agilidade no atendimento</li> <li>• Demonstrar agilidade de digitação</li> <li>• Demonstrar capacidade de manuseio de sistema telefônico</li> </ul>

<b>N2 - Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk)</b> <b>CBO 3172-10 Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk)</b>	
Formação	Ter concluído o ensino médio completo.
Experiência	Experiência mínima comprovada de 06 meses na prestação direta de suporte técnico presencial a usuários de TI, em centrais do tipo Help Desk ou Service Desk, ou em 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 redes de dados, que utilizam sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10, além de pacotes de aplicativos de produtividade, como o MS Office, aplicativos clientes de correio eletrônico, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.
Atividades Principais	<p>Os profissionais devem demonstrar aptidão para realizar as atividades previstas na respectiva CBO, especialmente aquelas relativas aos seguintes grupos:</p> <p><b>MONITORAR SISTEMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar recursos de entrada, saída e armazenamento de dados</li> <li>• Monitorar disponibilidade e desempenho de</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>aplicativos</li> <li>● Monitorar registros de erros e consumo de CPU</li> </ul> <p>ADMINISTRAR PROCESSAMENTO DE DADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administrar cronograma de atividades planejadas</li> <li>● Administrar schedule (agenda de tarefas)</li> <li>● Otimizar recursos disponíveis</li> <li>● Administrar tarefas e providenciar correção de erros de tarefas</li> </ul> <p>ASSEGURAR FUNCIONAMENTO DO HARDWARE E SOFTWARE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Inicializar e desativar sistemas e aplicativos</li> <li>● Configurar e reconfigurar hardware</li> <li>● Realizar limpezas periódicas em equipamentos</li> <li>● Alimentar equipamentos com suprimentos</li> <li>● Identificar falhas em hardware e software</li> <li>● Sanar pequenas falhas de hardware</li> <li>● Requisitar manutenção preventiva e corretiva de hardware e software</li> <li>● Efetuar controle de peças e suprimentos</li> <li>● Assegurar funcionamento e acionar equipamento reserva (standby)</li> </ul> <p>ATENDER CLIENTE E USUÁRIO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Disponibilizar recursos operacionais</li> <li>● Planejar atendimento a cliente e usuário</li> <li>● Orientar cliente e usuário na utilização de hardware e software</li> <li>● Executar checagem inicial de solicitação</li> <li>● Conduzir solicitação de suporte e reprocessar tarefas de acordo com solicitação</li> <li>● Reparar, recuperar e transferir arquivos, programas e relatórios</li> <li>● Auxiliar usuários no uso de sistemas judiciais</li> <li>● Atuar em incidentes de sistemas judiciais</li> </ul> <p>INSPECIONAR AMBIENTE FÍSICO DE TRABALHO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sugerir mudanças na disposição de equipamentos</li> <li>● Organizar cabeamento</li> </ul>
<p>Perfil Psicológico</p>	<p>COMUNICAR-SE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ouvir atentamente</li> <li>● Redigir textos</li> <li>● Adaptar linguagem para a do usuário</li> <li>● Demonstrar fluência verbal</li> <li>● Trabalhar em equipe</li> </ul> <p>DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Agir com ética e atitude profissional</li> <li>● Demonstrar disponibilidade e iniciativa</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar o tempo</li> <li>• Demonstrar atenção difusa, organização e autocontrole</li> <li>• Agir com objetividade</li> <li>• Interpretar leitura técnica</li> </ul>
--	--

<b>N2 - Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação</b> <b>CBO 142530 - Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação</b>	
Formação	Graduação em curso na área de Tecnologia da Informação.
Experiência	Experiência mínima comprovada de 12 meses na prestação direta de gerência ou supervisão de suporte técnico presencial a usuários de TI, em centrais do tipo Help Desk ou Service Desk, ou em 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 redes de dados, que utilizam sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10, além de pacotes de aplicativos de produtividade, como o MS Office, aplicativos clientes de correio eletrônico, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.
Atividades Principais	<p>O profissional deve demonstrar aptidão para realizar as atividades previstas na respectiva CBO, especialmente aquelas relativas aos seguintes grupos:</p> <p><b>GERENCIAR OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar soluções;</li> <li>• Monitorar resultados;</li> <li>• Garantir integração dos produtos;</li> <li>• Garantir qualidade de serviços;</li> <li>• Avaliar indicadores de ocorrências;</li> <li>• Garantir aos usuários a disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação.</li> <li>• Planejar atendimento a cliente e usuário</li> <li>• Orientar cliente e usuário na utilização de hardware e software;</li> <li>• Executar checagem inicial de solicitação;</li> <li>• Conduzir solicitação de suporte e reprocessar tarefas de acordo com solicitação;</li> <li>• Reparar, recuperar e transferir arquivos, programas</li> </ul>

	<p>e relatórios;</p> <p><b>ADMINISTRAR EQUIPES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Disponibilizar recursos de trabalho;</li> <li>● Distribuir serviços à equipe;</li> <li>● Promover integração da equipe;</li> <li>● Supervisionar produtividade da equipe;</li> <li>● Avaliar desempenho da equipe;</li> <li>● Distinguir potencialidades individuais;</li> <li>● Especificar perfis dos profissionais da área;</li> <li>● Selecionar profissionais;</li> <li>● Aprovar programação de férias de funcionários;</li> </ul> <p><b>INTERAGIR COM OUTRAS ÁREAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Participar da criação de normas e procedimentos;</li> <li>● Participar da avaliação de impactos de novas tecnologias;</li> <li>● Negociar execução de serviços de apoio (elétrica, civil, logística, redes, sistemas);</li> <li>● Participar da simulação de plano de contingência;</li> <li>● Divulgar planos e metas da área;</li> <li>● Divulgar resultados da área.</li> </ul>
<p>Perfil Psicológico</p>	<p><b>COMUNICAR-SE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ouvir atentamente</li> <li>● Redigir textos</li> <li>● Adaptar linguagem para a do usuário</li> <li>● Demonstrar fluência verbal</li> <li>● Trabalhar em equipe</li> </ul> <p><b>DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Agir com ética e atitude profissional;</li> <li>● Demonstrar disponibilidade e iniciativa;</li> <li>● Administrar o tempo ;</li> <li>● Demonstrar atenção difusa, organização e autocontrole;</li> <li>● Agir com objetividade;</li> <li>● Interpretar leitura técnica;</li> <li>● Tomar decisões;</li> <li>● Demonstrar liderança;</li> <li>● Demonstrar capacidade de persuasão;</li> <li>● Demonstrar capacidade de negociação;</li> <li>● Controlar situações adversas;</li> <li>● Antever cenários futuros;</li> <li>● Demonstrar capacidade de relacionamento interpessoal;</li> <li>● Demonstrar expressão verbal;</li> <li>● Trabalhar em equipe;</li> <li>● Demonstrar capacidade de delegação;</li> <li>● Demonstrar organização;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demonstrar raciocínio lógico;</li><li>• Demonstrar criatividade;</li><li>• Adaptar-se a mudanças;</li><li>• Conduzir reuniões;</li><li>• Demonstrar pró-atividade.</li></ul>
--	--

**28. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS.**

28.1. A estimativa de preços foi realizada utilizando-se como base a ferramenta Painel de Preços que apresenta os valores praticados em contratações da administração pública, através da consulta a contratos análogos vigentes em outros órgãos e levando-se em consideração planilha de composição de custos detalhada nos Estudos Técnicos Preliminares.

28.2. Para a estimativa de mão de obra foi utilizada, como base de remuneração, a Convenção Coletiva do SINDPD-MA (Sindicado dos Empregados em Processamento de Dados do Maranhão, CNPJ 00.652.707/0001-82) e da FENAINFO (Federação das Empresas de Informática, CNPJ 35.809.995/0001-10), com vigência de 1º de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021, com data base em 1º de outubro.

28.3. O custo estimado da contratação é de R\$ 781.034,16 (setecentos e oitenta e um mil, trinta e quatro reais e dezesseis centavos).

**29. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

29.1. A natureza da despesa enquadra-se no código 33904010 - Suporte a Usuário de T.I., com fonte de recursos 0100 – Recurso Ordinário.

São Luís, Assinado e Datado Eletronicamente.

Rafael Robinson de Sousa Oliveira  
Integrante Demandante  
308161473

Carlos Eduardo Ferreira Marins  
Integrante Técnico  
308161932

**Manuela Mesquita de Moura**  
Integrante Administrativa  
308161999

## ANEXO I.A

### Especificação Técnica dos Serviços

#### Anexo I.A Especificação Técnica dos Serviços

#### 1. Descrição Geral dos Serviços

- 1.1. Os serviços de atendimento a usuários a serem contratados são compostos pelos serviços de atendimento remoto a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível) e pelo Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 16ª Região em todo o Estado do Maranhão.
- 1.2. A Central de Serviços da CONTRATADA deverá atender os seguintes usuários:
  - 1.2.1. Magistrados, Servidores, Terceirizados e Estagiários do TRT16;
  - 1.2.2. Servidores em teletrabalho;
  - 1.2.3. Público Externo: advogados, membros do Ministério Público, peritos, servidores, magistrados de outros órgãos que fazem uso de serviços de TI do TRT16;
- 1.3. Todos os serviços dentro do escopo desta contratação serão registrados em sistema de gerenciamento de serviços próprio da CONTRATANTE, o qual também será usado para a apuração de indicadores de desempenho e de qualidade dos serviços, que constituirão os principais mecanismos de avaliação e ferramentas de fiscalização e acompanhamento contratuais.
- 1.4. Desde o ano de 2015, o TRT16 utiliza o sistema Axios Assyst para registrar todo o ciclo de vida das solicitações de serviço, registradas em nome dos usuários internos e externos. Em setembro de 2020 está em uso a versão Assyst 11.1.2.

- 1.4.1. 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.
- 1.5. Os serviços executados no escopo desta contratação devem obedecer às normas, procedimentos, técnicas e práticas preconizados pela biblioteca ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library). O escopo dos serviços da presente contratação deve seguir os princípios orientadores preconizados pelo modelo ITIL 4, em sua versão 4, assim também como o conjunto de melhores práticas apresentadas pela HDI (Help Desk Institute) e na norma ISO 20000 – Gerenciamento de Serviços de TI;
- 1.6. A CONTRATADA deve primar pela adoção das melhores práticas e alocação de profissionais qualificados no gerenciamento dos recursos de TI no suporte aos usuários.
- 1.7. A realização dos processos ITIL 4 significa seguir as práticas descritas naquela metodologia, manter equipe capacitada para aplicar os conceitos, utilizar ferramentas que implementem o ITIL 4 e gerar relatórios com as informações pertinentes a metodologia.
- 1.8. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA incluem implantação e operacionalização dos processos ITIL versão 4 previstos no escopo deste documento, de acordo com as definições dos processos definidos pela CONTRATANTE.
- 1.9. Os serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, prestados para realizar o atendimento das demandas dos usuários do TRT da 16ª Região podem ser classificados nas seguintes modalidades:
  - 1.9.1. Serviço de Atendimento Remoto, referenciado neste documento pela sigla N1;
  - 1.9.2. Serviço de Atendimento Presencial – Suporte Técnico Local, referenciado neste documento pela sigla N2;
- 1.10. Os serviços serão prestados aos usuários lotados nos seguintes locais e nas demais varas do trabalho que porventura sejam criadas até o término do contrato no âmbito de cada polo:

Polo	Prédios Endereços
São Luís	Tribunal e Anexo Administrativo (Av. Vitorino Freire, 2001) Fórum Astolfo Serra (Av. Vitorino Freire, S/N) VT de Barreirinhas (Rua Cazuza Ramos, S/N, Centro, Barreirinhas) VT de Pinheiro (Av. Paulo Ramos, 35, Centro, Pinheiro)
Imperatriz	Fórum Manoel Alfredo (Rua Pernambuco, nº 545, bairro Juçara, Imperatriz) VT de Açailândia (Rua Fortaleza, 272, Centro, Açailândia) VT de Balsas (Rua José Leão, 1.059, Centro, Balsas) VT de Estreito (Rua São Sebastião, 55, Centro, Estreito)
Presidente Dutra	VT de Presidente Dutra (Travessa 06, S/N, Vila Militar, Presidente Dutra) VT de Bacabal (BR 316, S/N, Areia, Bacabal) VT de Pedreiras (Av. Marly Bouéres, 1.026, Mutirão, Pedreiras) VT de Caxias (Rua Sete-A, Cidade Judiciária, Campo de Belém, Caxias) VT de Timon (Av. Jaime Rios, 536, Parque Piauí, Timon) VT de Barra do Corda (Rua Enfermeira Zizi, 35, Vila Canadá, Barra Do Corda) VT de São João dos Patos (Av. Presidente Médice (BR 230 - Km 94), S/N, Centro, São João dos Patos) VT de Santa Inês (Av. Castelo Branco, 2.442, Canecão, Santa Inês) VT de Chapadinha (Rua Juscelino Kubitschek, 755, Praça do Viva, Corrente, Chapadinha)

- 1.11. Os principais termos técnicos e o seu significado, pertinentes a esta documentação, estão listados no Anexo II – Glossário de Termos Técnicos.
- 1.12. Os serviços, objeto do presente certame, envolvem a execução de atividades de baixa complexidade, de rotinas periódicas, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, classificação, priorização, diagnóstico e atendimento remoto e presencial às solicitações dos usuários de TI.
- 1.13. As modalidades do serviço de atendimento N1 e N2 são complementares, integradas e buscam assegurar qualidade, disponibilidade e melhor

desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação disponibilizadas pelo e/ou para o Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

- 1.14. Cada modalidade de serviço está detalhada adiante e deve ser executada de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal. Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os Requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser utilizado pela CONTRATADA para a operação do serviço de atendimento;
- 1.15. O relacionamento entre o Serviço de Atendimento Remoto (N1), o Suporte Técnico Presencial (N2) e o Suporte Técnico de Alta Complexidade (N3) está definido nos *scripts* de atendimento e base de conhecimento do Sistema de Gerenciamento de Chamados da CONTRATANTE.
- 1.16. Para os fins dos documentos de planejamento da contratação e do termo de referência, são considerados equipamentos de tecnologia da informação (equipamentos de TI): microcomputadores, monitores, *scanners*, estabilizadores, transformadores, impressoras, impressoras multifuncionais, projetores multimídia, *webcams*, câmeras de monitoramento, telefones IP etc, conforme o item 4 – Dimensionamento Inicial do Serviço, deste anexo.
- 1.17. As atividades referentes à operação e à manutenção do *Data Center* do TRT da 16ª Região, desenvolvimento e manutenção de sistemas, bem como o atendimento ao público que não é usuário dos serviços de TI do TRT da 16ª Região, não estão no escopo dos serviços a serem contratados.
- 1.18. As solicitações técnicas dos usuários de TI serão recebidas **preferencialmente** diretamente através do Sistema de Gerenciamento de Chamados do TRT da 16ª Região, que será disponibilizado pela CONTRATANTE e será utilizado para registro e acompanhamento de **todas** as solicitações dos usuários de TI, independente do canal de comunicação utilizado. Outros canais de comunicação podem ser utilizados, como segue:
  - 1.18.1. Fornecido pelo CONTRATANTE:
    - 1.18.1.1. Telefone;
    - 1.18.1.2. E-mail;
    - 1.18.1.3. Via Internet através de interface Web;
  - 1.18.2. Fornecido pela Contratada:

1.18.2.1. Aplicativo de Mensagem Instantânea (Whatsapp);

- 1.19. Todas as solicitações recebidas, independente do canal de comunicação que as originaram, deverão obrigatoriamente ser registradas no Sistema de Gerenciamento de Chamados, contendo detalhamento das atividades realizadas, da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas neste documento. O registro de cada solicitação técnica dos usuários no Sistema de Gerenciamento de Chamados gera um chamado, de acordo com as regras especificadas neste documento.
- 1.20. Todo atendimento realizado pelas equipes de atendimento N1 e N2 que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto do atendimento, deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento.
- 1.21. O chamado que fechado e eventualmente reaberto por motivo de insatisfação do usuário ou por reincidência da mesma demanda, respeitados os níveis mínimos de serviço detalhados no Termo de Referência, terá os prazos contados da seguinte forma:
  - 1.21.1. A partir do momento do retorno do chamado ao técnico, a contagem de tempo será reiniciada e será acrescentado esse tempo à duração do atendimento anterior.
- 1.22. Todos os chamados estarão sujeitos ao cumprimento dos **níveis mínimos de serviço** especificados.
- 1.23. Todas as modalidades de serviços deverão estar disponíveis no período de 08:00 (oito horas) às 17:30 (dezessete horas e 30 minutos), ininterruptamente, nos dias em que houver expediente na CONTRATANTE conforme calendário oficial publicado no sítio deste Tribunal. Esse período será o mesmo utilizado para efeito de contagem dos prazos relativos aos cumprimentos dos **níveis mínimos de serviço**.
  - 1.23.1. Fica a cargo da CONTRATADA a definição de jornada de trabalho e escala de turnos e férias dos profissionais alocados, bem como as necessárias substituições de profissionais envolvidos em férias ou afastamentos.

- 1.24. A capacitação dos profissionais que compõem as equipes do serviço de atendimento remoto (N1) e Atendimento Presencial (N2) será realizada das seguintes formas:
- 1.24.1. quanto aos equipamentos de TI, aos softwares comerciais e procedimentos de atendimento a capacitação deverá ser realizada pela CONTRATADA;
  - 1.24.2. quanto ao conteúdo referente ao uso dos sistemas judiciais e administrativos e serviços providos exclusivamente pelo TRT da 16ª Região serão fornecidos pela CONTRATANTE através de capacitação inicial, materiais informativos e disponibilização de base de conhecimento inicial, sendo o repasse destas informações durante a vigência do contrato responsabilidade da CONTRATADA;
  - 1.24.3. durante o período de estabilização e quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá encaminhar os profissionais requisitados para participarem de treinamento promovido pela CONTRATANTE.
- 1.25. A CONTRATADA deverá descrever e apresentar por escrito à CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, a sua metodologia (através de Plano de Transferência de Conhecimento) que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e/ou de uma eventual nova CONTRATADA, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais;

## **2. Serviço de Atendimento Remoto (N1)**

- 2.1. O serviço de atendimento remoto N1 deverá ser prestado fora das dependências da CONTRATANTE;
- 2.2. O serviço de atendimento remoto compreende a solução completa de atendimento técnico à distância aos usuários de TI do TRT da 16ª Região. São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens:
  - 2.2.1. profissionais especializados e capacitados para executar as atividades inerentes à prestação deste serviço;

- 2.2.2. instalações físicas adequadas segundo a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão;
  - 2.2.3. mobiliário;
  - 2.2.4. microcomputadores conectados em rede local da CONTRATADA;
  - 2.2.5. softwares básicos como Sistema Operacional, Navegadores de Internet, Utilitários e Suítes de Escritórios;
  - 2.2.6. software de acesso remoto;
  - 2.2.7. equipamentos e links de comunicação entre o TRT da 16ª Região e a CONTRATADA capazes de operacionalizar a prestação deste serviço sem comprometer os Níveis Mínimos de Serviços especificados;
  - 2.2.8. Software, Hardware e outros equipamentos necessários para a realização do atendimento telefônico, bem como para a geração dos relatórios exigidos;
  - 2.2.9. todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.
- 2.3. O serviço de atendimento remoto (N1) tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, priorizar, acompanhar, solucionar, escalar e encerrar dúvidas e solicitações dos usuários do TRT da 16ª Região com o apoio de consultas à base de conhecimento e *scripts* de atendimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos e agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações. Serão computados, para o fim de utilização das unidades do serviço orçadas, a quantidade de chamados válidos terminados somada com a quantidade de problemas terminados e subtraída da quantidade de incidentes associados aos problemas terminados.
- 2.4. O serviço de atendimento remoto (N1) engloba as seguintes atividades:
- 2.4.1. Atendimento das solicitações relativas aos itens de configuração comumente encontrados no mercado de tecnologia da informação, conforme item 1.13;
  - 2.4.2. Atendimento das solicitações relativas aos itens de configuração desenvolvidos e/ou adquiridos pelo Tribunal de modo customizado às necessidades da Instituição, tais como sistemas administrativos e

judiciais do TRT da 16ª Região e demais soluções desenvolvidas para atendimento das necessidades do CONTRATANTE.

- 2.5. Nos casos em que o chamado não possa ser solucionado neste nível de atendimento (N1), a equipe de atendimento remoto deverá coletar e registrar todas as informações disponíveis (inclusive sobre as ações já realizadas para tentar solucioná-lo) e encaminhá-lo à equipe competente (N2 ou N3), de acordo com o *script* específico e a base de conhecimento, para que ele seja solucionado no menor tempo possível, em conformidade com os **níveis mínimos de serviço** especificados.
- 2.6. A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida no início do contrato, sendo continuamente atualizada, a critério da CONTRATANTE.
- 2.7. Requisitos de infraestrutura para prestação do serviço:
  - 2.7.1. Os requisitos de infraestrutura para o serviço N1 mencionados neste documento são obrigatórios e deverão ser providenciados integralmente pela CONTRATADA;
  - 2.7.2. A CONTRATADA deverá prover os recursos tecnológicos necessários ao pleno funcionamento dos canais de comunicação e do Sistema de Gerenciamento de Chamados do TRT da 16ª Região;
  - 2.7.3. Compõem a solução a ser CONTRATADA, a infraestrutura de telefonia necessária para operar a Central de Serviços, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), como também o sistema de gravação digital e link de comunicação com o TRT.
  - 2.7.4. Deverá ser estabelecida VPN, através da Internet, ou linha dedicada de dados, a critério da CONTRATADA, para permitir o acesso seguro, da Central de Serviços, ao ambiente da CONTRATANTE, para a prestação dos serviços de suporte e acompanhamento dos chamados.
  - 2.7.5. A CONTRATADA deverá prover recursos de telefonia para contato dos usuários e registro de solicitações, observando os seguintes requisitos:
    - 2.7.5.1. A URA deverá possibilitar a configuração de mensagens customizadas da CONTRATANTE e menus de navegação em voz digitalizada em português, para fornecimento de

informações e guiar o atendimento, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

- 2.7.5.2. Reconhecimento do número telefônico dos usuários, permitindo a sua identificação, bem como o registro do histórico dos contatos, apresentando os dados na tela do terminal do Operador (screen pop), de forma automática;
- 2.7.5.3. Identificação do número telefônico acionado, para direcionamento do atendimento para células ou Operadores Especialistas;
- 2.7.5.4. Interface de música em espera, sendo vedada a veiculação de mensagens publicitárias;
- 2.7.5.5. Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- 2.7.5.6. Possibilitar que o cliente não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
- 2.7.5.7. Possibilitar ao cliente acesso direto à operação desejada sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura existentes;
- 2.7.5.8. Emitir "eco" a cada dígito teclado pelo cliente;
- 2.7.5.9. Permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar, antecipadamente, ou quando houver queda da ligação ou quando a consulta terminar;
- 2.7.5.10. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
- 2.7.5.11. Possuir funcionalidade que permita a supervisão do atendimento remotamente, de forma que seja possível ouvir e intervir nas ligações em tempo real por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar, inclusive por servidores do TRT16 responsáveis pela fiscalização;
- 2.7.5.12. Possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;
- 2.7.5.13. Possuir mecanismos para a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o atendente;

- 2.7.5.14. Possuir mecanismos para visualização e acompanhamento dos atendentes por vídeo via Internet, além de informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on-line e extração de relatórios de monitoramento. Essa funcionalidade deverá estar disponível para os supervisores da CONTRATADA e para os servidores do TRT16 responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 2.7.5.15. Disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos indicadores de telefonia em tempo real pelos servidores do TRT responsáveis pelo acompanhamento do contrato;
- 2.7.5.16. Realizar a gravação de todos os atendimentos efetuados, inclusive aqueles que não gerem chamados, com referência ao número do chamado, quando disponível, e à data e hora de ocorrência do contato.
- 2.7.5.17. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta direta e imediata dos servidores do TRT envolvidos na gestão e execução contratual pelo prazo mínimo de 3 meses. Após este prazo, todos registros deverão ser entregues ao TRT, se solicitado, devidamente organizadas, catalogadas e gravadas em CD ou DVD;
- 2.7.5.18. Disponibilizar mecanismo *de integração por PABX para comunicação com linha telefônica disponibilizada pela contratante.*
- 2.7.5.19. A CONTRATADA deverá retornar imediatamente todas as ligações que por qualquer razão pessoal ou técnica tenham sido interrompidas antes do término do atendimento;
- 2.7.5.20. Todos os custos com ligações realizadas pela CONTRATADA serão custeadas pela CONTRATADA;
- 2.7.5.21. A central telefônica utilizada para prover os recursos de telefonia deverá ser custeada e mantida pela CONTRATADA,

Secretaria de Administração  
Setor de Aquisições Públicas  
PA 2042/2021 – PE n. 13/2021

devendo haver conexão PABX, por interface digital, com a central telefônica da CONTRATANTE, de modo que não comprometa a qualidade ou tempo de espera das ligações telefônicas;

- 2.7.5.22. De modo nenhum o CONTRATANTE pagará ou ressarcirá contas de telefone em nome da CONTRATADA ou em interesse da CONTRATADA.
- 2.7.6. A CONTRATADA deverá dispor de gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais da Central de Serviços, sendo comprovado através de relatório mensal e eventual vistoria técnica, executada pelo CONTRATANTE nas dependências da CONTRATADA.
- 2.7.7. Os LICITANTES deverão declarar, como documento de habilitação do procedimento licitatório, que já atendem ou que têm condições de atender a todos os requisitos necessários no prazo previsto para o início da prestação dos serviços, explicitando detalhadamente em relatório os recursos a serem utilizados, conforme modelo constante do Anexo IV - Modelo de Atendimento aos Requisitos de Infraestrutura.
- 2.8. Ambiente Físico e Infraestrutura:
  - 2.8.1. As atividades deverão ser executadas em ambiente sob controle da CONTRATADA, vedadas as dependências do TRT da 16ª Região.
  - 2.8.2. Adicionalmente aos requisitos específicos para o funcionamento do serviço, será necessário que a CONTRATADA providencie o custeio para a aquisição, instalação e manutenção de todos os equipamentos e materiais de infraestrutura tecnológica necessários para adequada operacionalização de todos os serviços a serem prestados.
- 2.9. Propriedade e Uso das Informações – Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do TRT da 16ª Região, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar ou divulgar, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada da CONTRATANTE.
- 2.10. Principais atividades a serem executadas:
  - 2.10.1. esclarecer dúvidas, oferecer orientações técnicas e dicas aos usuários quanto aos chamados já abertos pelo usuário, quanto ao uso de

funcionalidades e facilidades disponíveis nos sistemas operacionais, softwares básicos e aplicativos comerciais e corporativos disponibilizados pela CONTRATANTE, equipamentos de TI em geral, bem como quanto à configuração, instalação, resolução de problemas, funcionamento e manutenção de equipamentos de TI, desde que de propriedade do TRT da 16ª Região;

- 2.10.2. obedecendo às normas de segurança da informação definidas pela CONTRATANTE, aos *scripts* de atendimento específicos e a base de conhecimento, realizar o atendimento das solicitações dos usuários em questões relacionadas a:
  - 2.10.2.1. acessos aos sistemas comerciais e corporativos disponibilizados pela CONTRATANTE;
  - 2.10.2.2. arquivos de rede;
  - 2.10.2.3. necessidade de desbloqueio ou *reset* de senhas dos sistemas judiciais e administrativos.
- 2.10.3. obedecendo às normas de segurança da informação definidas pela CONTRATANTE, aos *scripts* de atendimento específicos e a base de conhecimento, realizar o atendimento das solicitações dos usuários em questões envolvendo alterações no cadastro e criação de usuários dos sistemas judiciais e administrativos referentes a:
  - 2.10.3.1. permissão de acesso aos sistemas comerciais e corporativos disponibilizados pela CONTRATANTE;
  - 2.10.3.2. permissão e restauração quanto a arquivos e pastas de rede;
  - 2.10.3.3. necessidade de desbloqueio ou *reset* de senhas dos sistemas judiciais e administrativos;
  - 2.10.3.4. correção de dados e mudança de lotação dos usuários.
- 2.10.4. executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários, mediante estrita autorização do mesmo, para realização de orientações, configurações, instalações ou remoções de aplicativos comerciais ou sistemas corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- 2.10.5. realizar a elaboração de *scripts* de atendimento e da melhoria contínua da base de conhecimento, dentro dos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE;

- 2.10.6. contribuir com a manutenção e evolução da base FAQ (Frequently Asked Questions) para autoatendimento dos usuários;
- 2.10.7. orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela CONTRATANTE, com base em *scripts* de atendimento e base de conhecimento;
- 2.10.8. prestar esclarecimentos e informações às demais equipes dos serviços de atendimento (N2 e N3) quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento e registros de solicitações;
- 2.10.9. participar de atividades de transferência de conhecimento junto à CONTRATANTE, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo TRT da 16ª Região, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;
- 2.10.10. identificar necessidades de treinamento dos usuários baseados em análise do histórico de chamados;
- 2.10.11. receber e documentar as soluções de todos os chamados na base de conhecimento e efetuar o fechamento dos chamados no sistema de gerenciamento de chamados do TRT da 16ª Região, quando o chamado for solucionado;
- 2.10.12. executar pesquisas de satisfação, junto aos usuários, para avaliar as atividades realizadas pelo serviço de atendimento remoto (N1) e pelo serviço de atendimento presencial (N2);
- 2.10.13. identificar os tipos de solicitações como sendo um incidente, uma requisição ou incidente vinculado a problema, de acordo com o ITIL 4, *scripts* de atendimento e base de conhecimento para cada solicitação recebida, corrigindo caso o usuário tenha escolhido erroneamente o tipo.
- 2.10.14. atribuir prioridade às solicitações recebidas de acordo com o ITIL 4, *scripts* de atendimento e base de conhecimento, para cada solicitação recebida e registrar esta prioridade em cada solicitação no sistema de gerenciamento de chamados do TRT da 16ª Região.
- 2.10.15. quando não for possível a solução das solicitações dos usuários de TI no serviço de atendimento remoto (N1) a solicitação deverá ser escalada para atendimento no nível competente (N2 ou N3), de

acordo com os scripts de atendimento, a base de conhecimento e as descrições das atividades de cada nível constantes neste documento.

- 2.10.16. Tratar a ocorrência dos incidentes reportados pelas ferramentas de gerência e monitoramento, de acordo com os procedimentos específicos para estas atividades;
- 2.10.17. 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 TIC, 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, os status dos chamados e eventuais descumprimentos contratuais;
- 2.11. Ao final de cada mês deverá ser encaminhado à CONTRATANTE um relatório com o resumo dos atendimentos realizados, incluindo demandas recorrentes, necessidades de treinamento, sugestões de criação de conhecimentos, entre outros.
- 2.12. Processo de resolução de incidentes, problemas e cumprimento de requisições de serviços no serviço de atendimento remoto (N1) envolve, fundamentalmente, as seguintes fases:
  - 2.12.1. **Registro** – É a fase que se inicia com o registro da solicitação do usuário no sistema de gerenciamento de chamados do TRT da 16ª Região. Essa fase consiste nas seguintes atividades:
    - 2.12.1.1. receber as solicitações dos usuários através dos canais de comunicação descritos neste documento. No caso de solicitação não recebida pelo sistema de gerenciamento de chamados do TRT da 16ª Região, deverá ser realizado registro da solicitação do usuário no sistema de gerenciamento de chamados do TRT da 16ª Região, como um incidente ou requisição, de acordo com o ITIL 4, *scripts* de atendimento e

base de conhecimento, devendo ser criado apenas um incidente ou requisição para cada contato iniciado pelos usuários;

- 2.12.1.2. no caso de solicitação recebida por ligação telefônica, informar ao solicitante, na mesma ligação, o número de identificação do chamado atribuído a este atendimento;
  - 2.12.1.3. cancelar as solicitações dos usuários em duplicidade ou que não sejam válidas de acordo com o catálogo de serviços de TI, *scripts* de atendimento e base de conhecimento;
  - 2.12.1.4. informar ao solicitante quando do cancelamento da sua solicitação;
  - 2.12.1.5. corrigir os dados fornecidos pelos usuários nas suas solicitações, quando necessário;
  - 2.12.1.6. corrigir as solicitações dos usuários quanto ao tipo (incidente ou requisição) de acordo com o ITIL 4, *scripts* de atendimento e base de conhecimento;
  - 2.12.1.7. corrigir as solicitações dos usuários quanto ao item do catálogo de serviço selecionado, quando necessário;
  - 2.12.1.8. classificar as solicitações dos usuários quanto às atividades a serem realizadas para solução da solicitação, de acordo com *scripts* de atendimento e base de conhecimento;
  - 2.12.1.9. verificar se já existe uma outra solicitação de usuário com a mesma causa raiz e criar ou atualizar um problema para a solução das solicitações, de acordo com *scripts* de atendimento e base de conhecimento.
  - 2.12.1.10. caso seja necessário para fins de organização e equilíbrio laboral entre as solicitações dos usuários, a CONTRATADA só poderá decompor uma solicitação em outras menores com a autorização da CONTRATANTE expressa e específica para cada solicitação dos usuários.
- 2.12.2. **Priorização** – Fase onde é definida a prioridade da resolução da solicitação do usuário com base em uma matriz de risco entre a urgência do tratamento da solicitação e o impacto que ela causa na operação da organização. Impacto pode ser definido em uma

organização levando-se em consideração os critérios de quantidade de áreas afetadas, quantidade de serviços impactados, nível de exposição da imagem da organização, risco de perdas financeiras e conformidade com leis e regulamentações. Urgência é uma determinação do tempo máximo que uma organização pode suportar um determinado impacto sem solução. A prioridade deverá ser atribuída de acordo com o ITIL 4, *scripts* de atendimento e base de conhecimento.

- 2.12.3. **Atendimento** – Nesta fase ocorre a checagem em base de conhecimento sobre a solicitação do usuário, para verificação se um mesmo tipo de solicitação já foi realizada por outro usuário. Caso a checagem seja válida, a mesma solução é oferecida ao usuário. Caso a solicitação não esteja documentada na base de conhecimento, o atendente avaliará a situação e, baseado em *scripts* de atendimento, sua experiência e sua capacitação, solucionará a solicitação do usuário. A CONTRATADA deverá entrar em contato com o usuário quando necessitar de mais informações e para informar o término do atendimento da solicitação, utilizando para isto o Sistema de Gerenciamento de Chamados, o e-mail e até o telefone, quando necessário. A fase de atendimento termina quando o usuário concorda que sua solicitação foi atendida.
- 2.12.4. **Encerramento** – Quando a solicitação do usuário for concluída por qualquer dos serviços de atendimento, o N1 irá encerrá-la. Caso a solução adotada não conste na base de conhecimento, o N1 deverá documentar as informações pertinentes à solução adotada, com o seu registro detalhado, indicação do *script* utilizado e demais informações necessárias e também evoluir a base de conhecimento incluindo esta nova solução.
- 2.12.5. **Escalamento** – Esta fase ocorrerá caso o atendente do serviço de atendimento remoto (N1) não disponha de meios para solucionar a solicitação do usuário, o que será então classificado como uma solicitação “elegível” para N2 ou N3. Deverão ser detalhadas todas as informações necessárias para a solução da solicitação do usuário e criada uma tarefa escalando-a para o atendimento no nível

competente (N2 ou N3), de acordo com as descrições das atividades de cada nível constantes neste documento, os *scripts* de atendimento e a base de conhecimento.

- 2.12.5.1. Dependendo da solicitação do usuário, esta poderá ser escalada para o atendimento pelo Serviço de atendimento presencial (N2) ou para a equipe competente do suporte técnico de alta complexidade (N3). A partir deste momento, estes serviços também passarão a realizar a gerência da solicitação do usuário no seu respectivo nível, ficando o serviço de atendimento remoto (N1) responsável pelo acompanhamento da demanda e pelo contato ativo com o usuário, inclusive por telefone fixo ou celular, quando necessário.

### **3. Serviço de Atendimento Presencial (N2)**

- 3.1. O Serviço de Atendimento Presencial N2 tem por objetivo receber, avaliar e resolver as tarefas encaminhadas pelo Serviço de Atendimento Remoto (N1) e pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE, além de executar outros serviços correlatos de atendimento presencial nas dependências da CONTRATANTE.
- 3.2. O serviço de atendimento presencial (N2) realizará o atendimento das tarefas prioritizadas como Muito Baixa, Baixa, Média, Alta e Muito Alta, tendo como local de atendimento às unidades organizacionais da CONTRATANTE situadas no estado do Maranhão, de acordo com o sistema de gerenciamento de chamados do TRT da 16ª Região. A sequência dos atendimentos deverá ser realizada em ordem decrescente de prioridade.
- 3.2.1. O serviço será composto por equipes de técnicos que atuarão em campo, em todas as unidades do TRT da 16ª Região localizadas no Estado do Maranhão, as quais são divididas em 03 (três) polos conforme detalhado no Termo de Referência.
- 3.2.2. Cada polo terá uma sede onde será alocada a equipe de suporte;
- 3.2.3. A equipe lotada em cada polo será responsável por todos os atendimentos originários de unidades administrativas e judiciais localizadas em seu raio de atuação.

- 3.2.4. Sempre que possível, a fim de evitar deslocamentos desnecessários dos técnicos, os atendimentos a incidentes e requisições de serviço deverão ser realizados remotamente.
- 3.2.5. Em casos de picos de demandas ou por necessidade do TRT da 16ª Região, os atendimentos de um polo podem ser encaminhadas para equipes de N2 de outros polos, respeitando os níveis mínimos de serviço acordados e a disponibilidade das equipes.
- 3.2.6. Deverá existir um profissional, alocado presencialmente na sede do polo de São Luís, exclusivamente dedicado à supervisão dos serviços prestados por todas as equipes de 2º nível, cujas competências incluem:
- 3.2.6.1. Acompanhar e zelar pelo cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
  - 3.2.6.2. Controlar a assiduidade e pontualidade de todas as equipes;
  - 3.2.6.3. Gerenciar a criação e atualização de todos os procedimentos de atendimento, Base de Conhecimento e FAQ relativos a atendimentos de 2º nível, bem como garantir a qualidade e integridade desses processos;
  - 3.2.6.4. 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;
  - 3.2.6.5. 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;
  - 3.2.6.6. Assegurar que as determinações técnicas definidas ou atualizadas pelo Tribunal sejam disseminadas junto aos profissionais alocados na execução dos serviços;
  - 3.2.6.7. Acompanhar e garantir a qualidade na execução dos serviços, de acordo com os padrões, prazos e prioridades e níveis de serviços estabelecidos;

- 3.2.6.8. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes, sempre que demandado pelo Tribunal e conforme prazos requeridos;
- 3.3. As tarefas encaminhadas ao serviço de atendimento presencial deverão ser resolvidas pelos técnicos de campo seguindo os *scripts* de atendimento, base de conhecimento e com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros das solicitações, normas técnicas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.
- 3.4. Caso a tarefa não possa ser resolvida pela equipe de atendimento presencial (N2), as atividades realizadas deverão ser registradas no sistema de gerenciamento de chamados do TRT da 16ª Região e o chamado deverá ser encaminhada à equipe competente do Suporte técnico de alta complexidade (N3) que tenha condições de solucionar a demanda, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidades providas pelo Tribunal. A CONTRATADA é responsável pelo acompanhamento da solicitação e documentação da solução adotada.
- 3.5. **Atendimentos a unidades fora da sede do polo** – no caso de entrega e instalação de equipamentos, para fins de manutenção preventiva ou, excepcionalmente, quando o atendimento remoto prestado pela equipe N1 ou N2 não puder solucionar completamente os chamados, poderá ser necessário o deslocamento de técnico para outras unidades pertencentes ao mesmo polo.
- 3.5.1. Os deslocamentos podem ocorrer da sede do polo para cada vara do trabalho dentro do polo ou entre as varas do mesmo polo.
- 3.5.2. Os deslocamentos deverão ser solicitados através de ordem de serviço, conforme o modelo descrito no Anexo VI - Modelo de Ordem de Serviço, num prazo não inferior a 72 horas, apenas por servidores da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 16ª Região.
- 3.5.3. Na ordem de serviço deverá ser determinada a quantidade de dias necessários para a execução dos serviços.
- 3.5.4. Para ressarcimento das despesas da CONTRATADA com transporte, estadia e alimentação dos funcionários durante os deslocamentos, serão pagas diárias, correspondendo ao quantitativo de 1 (uma)

unidade por dia de efetiva prestação de serviços fora da sede do polo.

- 3.5.5. Para efeitos de faturamento será multiplicada a quantidade de diárias registradas no mês de referência pelo seu valor unitário.
- 3.5.6. O atendimento a incidentes e requisições poderá exigir a movimentação de ativos de tecnologia entre o local de trabalho do usuário solicitante e pontos de reserva técnica de equipamentos definidos pelo TRT da 16ª Região.
- 3.5.6.1. Este transporte será realizado pela CONTRATADA, contemplando atividades de instalação, remoção e substituição de equipamentos de informática pertencentes ao TRT da 16ª Região em todas as regiões do Estado do Maranhão, seguindo o processo definido pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações. A localização de cada unidade a ser atendida está detalhada neste Termo de Referência.
- 3.5.6.2. Os equipamentos deverão ser transportados em veículo apropriado, sob pena de ressarcimento dos eventuais danos causados aos equipamentos transportados.
- 3.5.6.3. Caso seja necessária a substituição de algum equipamento, caberá à CONTRATANTE disponibilizar o equipamento que será enviado junto com a equipe, sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.5.7. O horário e local de prestação do serviço de atendimento será estabelecido na Ordem de Serviço, podendo ser, extraordinariamente, à noite, em finais de semana ou feriados, em instalações da CONTRATANTE.
- 3.5.7.1. No ano de 2019 não foram registrados casos de necessidade de execução de serviços à noite, em finais de semana ou feriados.
- 3.5.8. Cabe à CONTRATADA arcar com todos os custos relativos à logística dos equipamentos e das pessoas necessárias à execução da Ordem de Serviço, bem como de todas as ferramentas necessárias para realizar as atividades propostas na Ordem de Serviço.

- 3.6. Requisitos de infraestrutura – a aquisição, manutenção e uso de todos os recursos tecnológicos necessários para o atendimento presencial (ferramentas, multímetro, smartphones, etc) e para a comunicação entre os técnicos do N2, os atendentes do N1 e as equipes do N3 é de responsabilidade da CONTRATADA, devendo estes recursos serem suficientes para atender os níveis mínimos de serviço estabelecidos.
- 3.7. **Nas sessões do Tribunal Pleno e das Turmas** será necessária a presença de técnicos de suporte da Contratada de prontidão no ambiente das sessões.
- 3.7.1. As sessões das turmas ocorrem ordinariamente 02 (duas) vezes por semana e as sessões do Tribunal Pleno ocorrem ordinariamente 01 (uma) vez por mês.
- 3.7.2. As sessões têm duração média de 04 (quatro) horas, sendo realizadas nas dependências do prédio sede do TRT da 16ª Região.
- 3.8. **Atendimentos urgentes** – são consideradas urgentes as solicitações relativas a alguma demanda que prejudique uma audiência ou sessão em andamento. Estes atendimentos possuem indicadores específicos de níveis mínimos de serviço.
- 3.9. **Acompanhamento/Apoio a eventos internos ou externos ao TRT16** – compreende o acompanhamento, operação de equipamentos e resolução dúvidas técnicas ou problemas na infraestrutura de TI em eventos como, por exemplo, palestras, reuniões ou cursos no ambiente interno ou externo do TRT16.
- 3.9.1. As solicitações de acompanhamento a eventos devem ser enviadas num prazo não inferior a 24h anteriores ao início do evento/acompanhamento;
- 3.9.2. O local de prestação do serviço será estabelecido na solicitação, podendo ser em instalações da CONTRATANTE ou em outro local na região metropolitana de São Luís, caso em que a solicitação deve respeitar um prazo mínimo de 48 horas antes da realização do evento.
- 3.9.3. Estes atendimentos possuem indicadores específicos de níveis mínimos de serviço.
- 3.10. São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens: profissionais especializados, instrumentos de comunicação

com os técnicos (celular ou rádio, por exemplo), maletas de ferramentas e todos os recursos necessários para a execução desse serviço (N2).

- 3.11. Uma vez iniciado o atendimento, este deverá ser concluído independentemente do horário final previsto.
- 3.12. Canais de acesso ao serviço – este serviço deverá ser solicitado pelos usuários através do N1 que escalará para o N2 as tarefas que sejam pertinentes e que não possam ser executadas remotamente, de acordo com os *scripts* de atendimento e base de conhecimento.
- 3.13. Requisitos de infraestrutura – a aquisição, manutenção e uso de todos os recursos tecnológicos necessários para o atendimento presencial e para a comunicação entre técnicos do N2 e os atendentes do N1 é de responsabilidade da CONTRATADA, devendo estes recursos serem suficientes para atender os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Os itens são especificados no ANEXO XXX - Insumos Mínimos Necessários.
- 3.14. As principais atividades a serem executadas incluem, mas não se limitam a:
  - 3.14.1. instalar e configurar softwares e periféricos nos microcomputadores de acordo com as normas de segurança da informação do CONTRATANTE;
  - 3.14.2. efetuar testes nos pontos de rede e equipamentos de TI utilizados pelos usuários e constantes no quadro do item 4 – Dimensionamento Inicial do Serviço, deste Anexo;
  - 3.14.3. realizar a confecção de patches cords e crimpagem de cabos de rede;
  - 3.14.4. realizar a passagem de cabos de rede de categorias cat3, cat5, cat5e, cat6 e cat7 em tubulações específicas, esporadicamente e em caráter emergencial.
  - 3.14.5. efetuar backup dos dados dos usuários armazenados nos computadores e dispositivos móveis corporativos (Android e Iphone) antes de qualquer operação em que haja risco de perda destes dados e restaurá-los ao término do atendimento;
  - 3.14.6. efetuar formatações de disco rígido ou baixa de imagens de acordo com o definido nos *scripts* de atendimento e base de conhecimento;

- 3.14.7. efetuar a instalação, desinstalação, movimentação interna e re-instalação física (remanejamento) de microcomputadores, impressoras e/ou periféricos em geral (novos ou usados);
- 3.14.8. efetuar o factory reset e inicialização de dispositivos móveis corporativos;
- 3.14.9. realizar a manutenção dos equipamentos retirados, em local definido pela CONTRATANTE;
- 3.14.10. preparar, embalar, transportar, além de desembalar e armazenar, em local determinado para esse fim pela equipe da CONTRATANTE, os equipamentos de TI;
- 3.14.11. separar, transportar, documentar, higienizar e armazenar equipamentos para doação, conforme definido pela CONTRATANTE;
- 3.14.12. realizar reparos, substituição e manutenção corretiva e preventiva em bancada ou no local de instalação do equipamento, dos equipamentos de TI do TRT da 16ª Região de acordo com a disponibilidade de peças fornecidas pela CONTRATANTE, desde que o equipamento esteja fora de garantia;
- 3.14.13. realizar a manutenção básica de scanners, impressoras e multifuncionais (laser, jato de tinta ou matriciais), para reposição/substituição de peças a serem fornecidas pela CONTRATANTE, desde que o equipamento esteja fora de garantia;
- 3.14.14. realizar a substituição de itens de suprimentos dos equipamento de TI;
- 3.14.15. realizar recolhimento de peças, materiais e equipamentos usados e/ou defeituosos que não estejam em uso e armazená-los em local designado pela CONTRATANTE, relacionando-os ao seu número de série, tombamento ou outro que o identifique objetivamente na solicitação do usuário;
- 3.14.16. realizar a limpeza interna e/ou externa dos equipamentos de TI quando solicitado e após toda manutenção;
- 3.14.17. imediatamente após a identificação de defeito em equipamentos com garantia, repassar a solicitação do usuário para a equipe competente do Suporte técnico de alta complexidade (N3), de acordo com os *scripts* de atendimento e base de conhecimento, para

que a CONTRATANTE possa acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica em garantia dos equipamentos de TI;

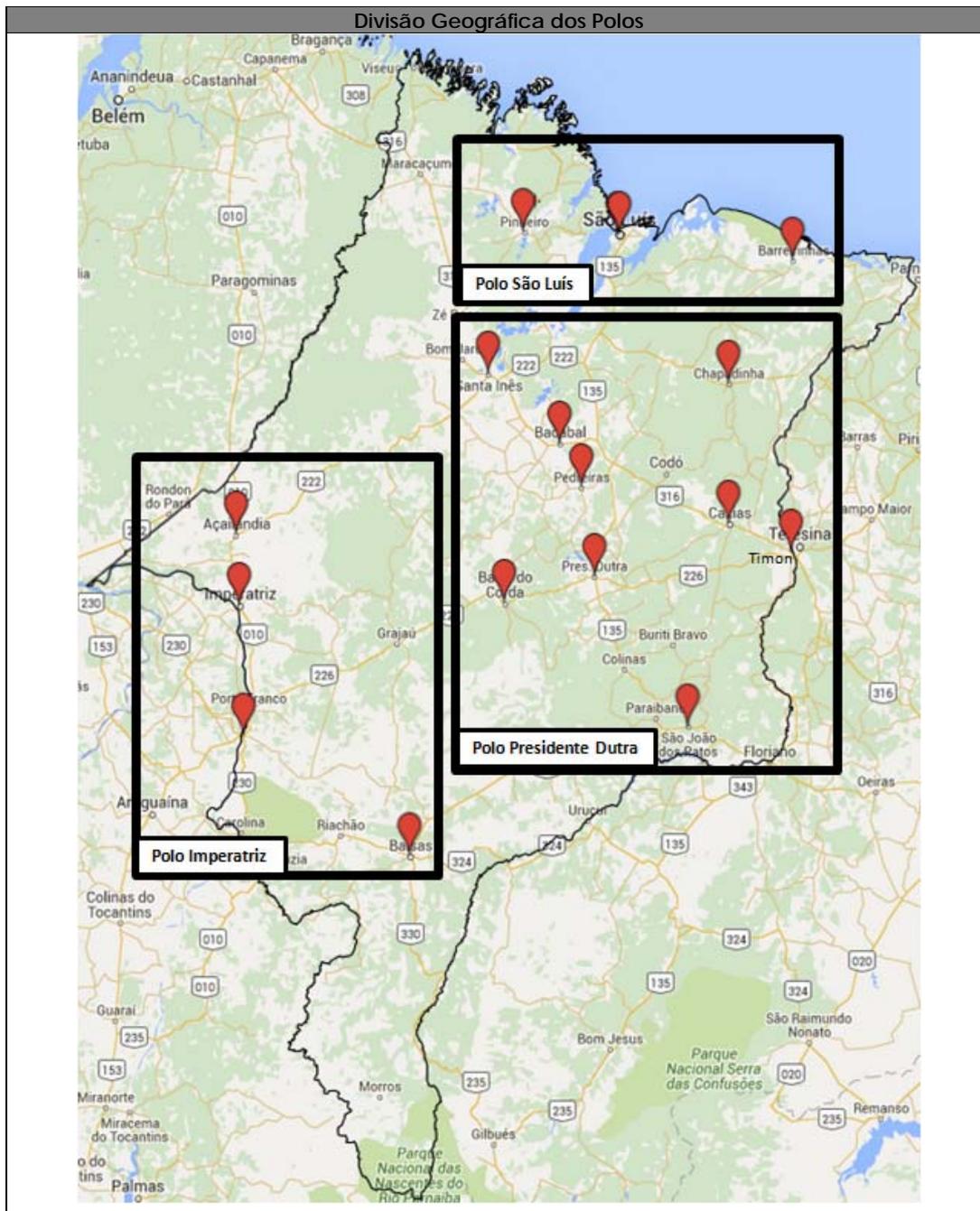
- 3.14.18. identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos ao estado dos suprimentos e equipamentos utilizados pelos usuários (cartuchos incompatíveis, danificados, com defeitos de fabricação ou vencidos, papéis inadequados para o tipo de impressora, equipamentos inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários etc.) e criar uma tarefa escalando-a para a equipe competente do Suporte técnico de alta complexidade (N3) no Sistema de Gerenciamento de Chamados do TRT da 16ª Região, registrando suas observações;
- 3.14.19. solicitar, sempre à equipe competente do Suporte técnico de alta complexidade (N3), autorização para a movimentação de equipamentos entre setores, registrando-a obrigatoriamente em sistema, constituindo também obrigação da CONTRATADA ter os devidos cuidados com a plaqueta de patrimônio, para que esta não seja extraviada ou danificada;
- 3.14.20. organizar wiring closets;
- 3.14.21. notificar o serviço de Atendimento remoto (N1), a equipe competente do Suporte técnico de alta complexidade (N3) e demais interessados sobre eventuais interrupções nos serviços de TI;
- 3.14.22. prestar orientações, dicas e esclarecer dúvidas de usuários quanto à configuração, instalação e uso de funcionalidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações corporativos e equipamentos em geral;
- 3.14.23. 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;
- 3.14.24. Operar soluções de videoconferência e de gravação de audiências;
- 3.14.25. Efetuar a instalação, desinstalação e remanejamento de equipamentos de telefonia IP (IP phones, conversores IP - ATA, câmeras e telefones analógicos);

- 3.14.26. Orientar os usuários quanto à forma correta de operar os equipamentos de telefonia, para recebimento, transferência, captura e desvios de chamadas, correio de voz, videoconferências;
- 3.14.27. Orientar os usuários quanto à forma correta de acesso à rede wireless do TRT16;
- 3.14.28. Configurar nos dispositivos móveis de juízes e servidores, o acesso à rede wireless que estiver disponível;
- 3.14.29. Realizar a instalação, suporte e configuração dos softwares e ferramentas voltadas para conectividade móvel e sincronização de dispositivos portáteis (netbooks, notebooks, smartphones, tablets, modems 3G, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes);
- 3.14.30. 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;
- 3.14.31. Realizar o acompanhamento presencial em eventos institucionais e solenidades, conforme agendamento;
- 3.14.32. Estar presente em Sessões de Turmas, Sessões Especializadas e Sessões do Tribunal Pleno, realizadas no edifício Sede de São Luís;
- 3.14.33. Auxiliar no levantamentos patrimoniais de equipamentos e de softwares, conforme fluxos vigentes estabelecidos pelo Tribunal;
- 3.14.34. Realizar cadastro, controle, distribuição e gravação de certificados digitais;

#### 4. Dimensionamento Inicial do Serviço

O quadro abaixo indica as características atuais do serviço de atendimento ao usuário de TI do TRT da 16ª Região. Embora o número de ativos de hardware e software a serem suportados, a quantidade de usuários atendidos e a natureza da demanda de atendimento tendem a evoluir durante o curso da vigência do contrato, estes dados servem como painel diretriz para dimensionamento e alocação inicial de recursos por parte da CONTRATADA.

Definição dos Polos		
Sede	Município	Distância (km)
São Luís	Pinheiro	114
	Barreirinhas	248
Imperatriz	Açailândia	68
	Estreito	126
	Balsas	390
Presidente Dutra	Barra do Corda	97
	Pedreiras	116
	Caxias	172
	Bacabal	180
	São João dos Patos	196
	Timon	202
	Santa Inês	280
Chapadinha	300	



Modalidades de Serviço		
Modalidade	Serviços	Abrangência
Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT16 – Central de Serviços	Receber, registrar, classificar, analisar, priorizar, acompanhar, solucionar, escalar e encerrar dúvidas e solicitações dos usuários do TRT da 16ª Região com o apoio de consultas à base de conhecimento e scripts de atendimento.	Todas as unidades do TRT16
Serviço de Atendimento de 2º nível – Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Polo São Luís)	Receber, avaliar e resolver, remota ou presencialmente, as tarefas encaminhadas dentro da área de atuação; Acompanhamento de eventos ou sessões; Deslocamentos às unidades dentro do polo.	Prédio Sede Fórum Astolfo Serra VT de Barreirinhas VT de Pinheiro
Serviço de Atendimento de 2º nível – Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Polo Imperatriz)	Receber, avaliar e resolver, remota ou presencialmente, as tarefas encaminhadas dentro da área de atuação; Acompanhamento de eventos ou sessões; Deslocamentos às unidades dentro do polo.	Fórum Manoel Alfredo VT de Açailândia VT de Balsas VT de Estreito
Serviço de Atendimento de 2º nível – Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Polo Presidente Dutra)	Receber, avaliar e resolver, remota ou presencialmente, as tarefas encaminhadas dentro da área de atuação; Acompanhamento de eventos ou sessões; Deslocamentos às unidades dentro do polo.	VT de Presidente Dutra VT de Bacabal VT de Pedreiras VT de Caxias VT de Timon VT de Barra do Corda VT de São João dos Patos VT de Santa Inês VT de Chapadinha
Serviço de Supervisão do Atendimento de 2º nível	Supervisionar a equipe, distribuir as demandas, garantir o atendimento aos níveis de serviço, realizar relatórios de indicadores, checar aderência a processos, programar e realizar treinamentos, elaborar manuais monitorar implantação.	Todas as unidades do TRT16
Visita técnica para atendimento presencial às unidades dentro de cada polo	Manutenção Preventiva de Equipamentos de TI; Entrega e Instalação de Equipamentos de TI Atendimento Presencial a Chamados	Todas as unidades do TRT16, exceto sedes dos polos

Quantidade de Usuários				
Localidades	Endereço/Cidade	Usuários VIP	Usuários Comuns	Total
Prédio Sede	Avenida Senador Vitorino Freire, 2001, Areinha, São Luís	11	327	338
Fórum São Luís	Avenida Senador Vitorino Freire, S/N.º, Areinha, São Luís	22	152	174
VT Barreirinhas	Rua Cazuza Ramos, S/N.º, Centro, Barreirinhas, Ma	1	11	12
VT Pinheiro	Avenida Paulo Ramos, N.º 35, Bairro Centro, Pinheiro, Ma	2	15	17
<b>Total Pólo São Luís</b>		<b>36</b>	<b>505</b>	<b>541</b>
VT Açailândia	Rua Fortaleza, N.º 272, Centro, Açailândia, Ma	4	12	16
VT Balsas	Rua José Leão, N.º 1.059, Centro, Balsas, Ma	1	14	15
Fórum Imperatriz	Rua da Saudade, quadra 12, S/N.º, Parque das Palmeiras, Imperatriz, Ma	5	54	59
VT Estreito	Rua São Sebastião, N.º 55, Centro, Estreito, Ma	2	12	14
<b>Total Pólo Imperatriz</b>		<b>12</b>	<b>92</b>	<b>104</b>
VT Bacabal	Avenida Barão De Capanema, N.º 258, Centro, Bacabal, Ma	3	14	17
VT Barra do Corda	Rua Enfermeira Zizi, N.º 35, Vila Canadá, Barra do Corda, Ma	2	12	14
VT Caxias	Rua Sete-A, Cidade Judiciária, Bairro Campo De Belém, Caxias, Ma	2	13	15
VT Pedreiras	Avenida Marly Bouéres, N.º 1.026, Mutirão, Pedreiras, Ma	1	8	9
VT Presidente Dutra	Travessa 06, S/N.º, Vila Militar, Presidente Dutra, Ma	2	9	11
VT Santa Inês	Avenida Castelo Branco, N.º 2.442, Canecão, Santa Inês, Ma	2	10	12
VT Chapadinha	Rua Juscelino Kubitschek, N.º 755, Praça do Viva, Corrente, Chapadinha, Ma	2	11	13
VT São João dos Patos	Avenida Presidente Médici (BR 230 – Km 94), S/N.º, Centro, São João Dos Patos, Ma	1	11	12
VT Timon	Avenida Jaime Rios, N.º 536, Bairro Parque Piauí, Timon, Ma	1	11	12
<b>Total Pólo Presidente Dutra</b>		<b>16</b>	<b>99</b>	<b>115</b>
<b>Total Geral</b>		<b>64</b>	<b>696</b>	<b>760</b>

OBS: Dentre os servidores lotados nas unidades administrativas e judiciais acima, 91 (noventa e um) encontram-se em regime de teletrabalho.

**Média Mensal dos Chamados Abertos Entre Abril/2017 e Março/2020**

Localidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
PRÉDIO SEDE	431	540	714	551	601	497	475	556	635	481	428	429	6338
FÓRUM ASTOLFO SERRA	145	235	329	188	221	180	210	185	189	230	203	130	2445
VT BARREIRINHAS	7	8	11	8	17	8	10	15	10	9	15	7	125
VT PINHEIRO	16	25	24	17	20	18	9	18	12	17	12	10	198
PÚBLICO EXTERNO	77	117	212	109	165	155	153	157	137	124	154	109	1669
<b>Total Polo São Luís</b>	<b>676</b>	<b>925</b>	<b>1290</b>	<b>873</b>	<b>1024</b>	<b>858</b>	<b>857</b>	<b>931</b>	<b>983</b>	<b>861</b>	<b>812</b>	<b>685</b>	<b>10775</b>
VT AÇAILÂNDIA	14	11	18	11	8	7	6	15	10	8	18	9	135
VT BALSAS	9	21	23	10	13	19	16	18	25	16	20	19	209
VT ESTREITO	5	13	4	12	11	7	8	7	8	6	4	2	87
FÓRUM IMPERATRIZ	35	39	82	39	60	43	33	31	34	62	41	30	529
<b>Total Polo Imperatriz</b>	<b>63</b>	<b>84</b>	<b>127</b>	<b>72</b>	<b>92</b>	<b>76</b>	<b>63</b>	<b>71</b>	<b>77</b>	<b>92</b>	<b>83</b>	<b>60</b>	<b>960</b>
VT BARRA DO CORDA	6	16	8	12	14	6	5	5	17	13	14	9	125
VT PRESIDENTE DUTRA	10	16	15	8	10	11	12	11	11	10	14	6	134
VT PEDREIRAS	6	9	12	9	10	16	10	10	13	5	11	11	122
VT BACABAL	10	18	15	31	18	14	10	15	17	10	12	10	180
VT CAXIAS	4	5	7	10	9	14	5	6	6	7	6	6	85
VT TIMON	6	10	17	8	11	13	11	15	13	7	6	3	120
VT SANTA INÊS	3	9	8	7	6	10	10	10	10	15	21	6	115
VT CHAPADINHA	10	5	12	5	11	14	7	4	12	7	14	8	109
VT SÃO JOÃO DOS PATOS	9	13	7	5	19	4	9	6	11	7	7	7	104
<b>Total Polo Presidente Dutra</b>	<b>64</b>	<b>101</b>	<b>101</b>	<b>95</b>	<b>108</b>	<b>102</b>	<b>79</b>	<b>82</b>	<b>110</b>	<b>81</b>	<b>105</b>	<b>66</b>	<b>1094</b>
<b>Total dos Polos</b>	<b>803</b>	<b>1110</b>	<b>1518</b>	<b>1040</b>	<b>1224</b>	<b>1036</b>	<b>999</b>	<b>1084</b>	<b>1170</b>	<b>1034</b>	<b>1000</b>	<b>811</b>	<b>12829</b>

<b>Distribuição de Chamados de N1 e N2 Abertos por Horário - Abril/2017 e Março/2020</b>		
<b>Faixa</b>	<b>Quantidade Média Diária</b>	<b>Percentual Médio Diário</b>
07:30 às 10:00	14,11	27,91%
10:01 às 12:00	15,71	31,07%
12:01 às 14:00	8,92	17,63%
14:01 às 16:00	9,30	18,39%
16:01 às 18:00	2,53	5,00%
<b>Total</b>	<b>50,56</b>	<b>100,00%</b>

<b>Chamados por Meio de Abertura - Agosto/2017 e Julho/2019</b>		
<b>Meio de Abertura</b>	<b>Quantidade (Média Mensal)</b>	<b>Percentual Mensal</b>
Telefone	717,56	67,47%
Assyst	345,89	32,53%
<b>Total</b>	<b>1063,44</b>	<b>100,00%</b>

Atendimentos de 1º Nível - Abril/2017 e Março/2020													
Localidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
PRÉDIO SEDE	361	493	642	501	551	465	439	522	609	436	391	399	5809
FÓRUM ASTOLFO SERRA	136	215	303	172	201	158	193	174	173	211	180	117	2233
VT BARREIRINHAS	7	8	10	7	16	7	10	15	9	8	15	6	118
VT PINHEIRO	16	22	22	16	19	18	9	13	12	17	11	8	183
PÚBLICO EXTERNO	76	116	210	108	165	154	152	157	137	124	152	109	1660
<b>Total Polo São Luís</b>	<b>596</b>	<b>854</b>	<b>1187</b>	<b>804</b>	<b>952</b>	<b>802</b>	<b>803</b>	<b>881</b>	<b>940</b>	<b>796</b>	<b>749</b>	<b>639</b>	<b>10003</b>
VT AÇAILÂNDIA	13	10	16	9	8	6	6	15	10	8	16	8	125
VT BALSAS	9	21	20	9	11	19	15	17	23	15	18	17	194
VT ESTREITO	5	12	4	11	11	5	8	7	7	6	4	2	82
FÓRUM IMPERATRIZ	28	34	71	32	53	37	28	30	31	57	37	23	461
<b>Total Polo Imperatriz</b>	<b>55</b>	<b>77</b>	<b>111</b>	<b>61</b>	<b>83</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>69</b>	<b>71</b>	<b>86</b>	<b>75</b>	<b>50</b>	<b>862</b>
VT BARRA DO CORDA	6	15	8	11	14	6	5	5	16	13	13	9	121
VT PRESIDENTE DUTRA	9	12	12	8	8	10	10	9	10	9	13	5	115
VT PEDREIRAS	6	7	10	8	8	15	8	9	11	5	11	10	108
VT BACABAL	8	16	14	30	17	11	9	14	16	8	12	8	163
VT CAXIAS	3	5	6	9	8	13	4	6	6	7	6	6	79
VT TIMON	5	9	16	7	8	12	11	15	12	6	6	3	110
VT SANTA INÊS	3	8	6	6	5	8	9	9	9	15	20	6	104
VT CHAPADINHA	9	5	11	5	11	14	7	4	12	7	14	7	106
VT SÃO JOÃO DOS PATOS	8	13	7	5	19	4	9	5	11	6	6	7	100
<b>Total Polo Presidente Dutra</b>	<b>57</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>89</b>	<b>98</b>	<b>93</b>	<b>72</b>	<b>76</b>	<b>103</b>	<b>76</b>	<b>101</b>	<b>61</b>	<b>1006</b>

Total dos Polos	<b>708</b>	<b>1021</b>	<b>1388</b>	<b>954</b>	<b>1133</b>	<b>962</b>	<b>932</b>	<b>1026</b>	<b>1114</b>	<b>958</b>	<b>925</b>	<b>750</b>	<b>11871</b>
-----------------	------------	-------------	-------------	------------	-------------	------------	------------	-------------	-------------	------------	------------	------------	--------------

Atendimentos de 2º Nível - Abril/2017 e Março/2020													
Localidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
PRÉDIO SEDE	268	398	551	447	471	395	359	392	485	351	323	333	4773
FÓRUM ASTOLFO SERRA	84	173	220	121	159	119	154	130	121	170	129	76	1656
VT BARREIRINHAS	3	3	4	4	12	4	5	5	3	4	10	2	59
VT PINHEIRO	6	14	5	11	11	12	5	8	4	8	4	6	94
PÚBLICO EXTERNO	7	46	112	30	64	82	96	100	76	58	72	48	791
<b>Total Polo São Luís</b>	<b>368</b>	<b>634</b>	<b>892</b>	<b>613</b>	<b>717</b>	<b>612</b>	<b>619</b>	<b>635</b>	<b>689</b>	<b>591</b>	<b>538</b>	<b>465</b>	<b>7373</b>
VT AÇAILÂNDIA	5	6	5	3	5	4	2	9	2	2	9	5	57
VT BALSAS	5	11	14	6	4	13	4	6	10	9	7	11	100
VT ESTREITO	3	8	3	8	9	4	5	4	5	4	2	1	56
FÓRUM IMPERATRIZ	20	19	39	19	41	25	17	13	10	34	13	15	265
<b>Total Polo Imperatriz</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>61</b>	<b>36</b>	<b>59</b>	<b>46</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>478</b>
VT BARRA DO CORDA	3	8	3	4	11	5	2	2	12	10	8	5	73
VT PRESIDENTE DUTRA	6	12	8	5	6	4	7	6	4	5	10	2	75
VT PEDREIRAS	5	6	7	4	6	10	8	4	9	1	3	5	68
VT BACABAL	5	9	4	26	8	8	7	10	6	5	7	4	99
VT CAXIAS	1	4	3	6	5	10	2	3	2	4	3	2	45
VT TIMON	3	6	11	4	6	8	6	8	9	2	2	2	67
VT SANTA INÊS	1	5	4	3	3	5	5	5	7	7	9	2	56
VT CHAPADINHA	5	4	5	3	7	10	3	3	9	4	11	3	67
VT SÃO JOÃO DOS PATOS	5	8	2	2	17	1	4	2	6	3	4	4	58
<b>Total Polo Presidente Dutra</b>	<b>34</b>	<b>62</b>	<b>47</b>	<b>57</b>	<b>69</b>	<b>61</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>64</b>	<b>41</b>	<b>57</b>	<b>29</b>	<b>608</b>
<b>Total dos Polos</b>	<b>435</b>	<b>740</b>	<b>1000</b>	<b>706</b>	<b>845</b>	<b>719</b>	<b>691</b>	<b>710</b>	<b>780</b>	<b>681</b>	<b>626</b>	<b>526</b>	<b>8459</b>

Eventos Realizados em 2019			
Mês	Quantidade de Eventos	Duração (horas)	Local
Janeiro	2	6,00	Prédio Sede
Fevereiro	4	34,00	Prédio Sede
Março	4	13,50	Prédio Sede
Abril	3	18,50	Prédio Sede
Maió	5	69,00	Prédio Sede
Junho	1	1,00	Prédio Sede
Julho	2	12,00	Prédio Sede
Agosto	5	26,50	Prédio Sede
Setembro	8	92,00	Prédio Sede
Outubro	6	20,00	Prédio Sede
Novembro	4	12,50	Prédio Sede
Dezembro	9	70,00	Prédio Sede
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>375,00</b>	

Sessões do Tribunal Pleno e Turmas			
Tipo de Sessão	Ocorrência Mensal	Participantes	Duração
Sessão das Turmas	8	7	4h
Sessão do Tribunal Pleno	1	11	4h

Chamados Urgentes	
Média Mensal	
0,66 chamados	

Deslocamentos						
Objetivo	Ocorrência Anual	Diárias por Ocorrência	Qtd de Varas no Pólo (Exceto Sede)			Total de Diárias
			São Luis	Imperatriz	Pres. Dutra	
Manutenção Preventiva de Equipamentos de TI	2	2	2	3	8	52
Entrega e Instalação de	2	1	2	3	8	26

Equipamentos de TI						
Atendimento Presencial a Chamados	2	1	2	3	8	26
<b>TOTAL ANUAL DE DIÁRIAS</b>						<b>104</b>

Equipamentos por Localidade									
Localidade	P C	M o n i t o r	I m p r e s s o r a	M u l t i f u n c i o n a l	L e i t o r C ó d. B a r r a	N o t e b o o k	S c a n n e r	V i d e o c o n f e r ê n c i a	T o t a l
Prédio Sede	780	1201	116	114	92	222	74	2	2518
Fórum São Luís	232	375	50	15	33	7	15	0	731
Barreirinhas	15	27	1	2	1	1	2	0	48
Pinheiro	23	41	5	2	0	1	3	0	74
<b>Total Polo São Luís</b>	<b>1095</b>	<b>1716</b>	<b>180</b>	<b>137</b>	<b>128</b>	<b>231</b>	<b>95</b>	<b>2</b>	<b>3503</b>
Açailândia	22	36	8	1	1	1	4	0	73
Imperatriz	64	84	12	2	0	5	1	0	163
Balsas	26	35	6	1	1	1	2	0	71
Estreito	22	40	4	0	3	1	4	0	73
<b>Total Polo Imperatriz</b>	<b>134</b>	<b>195</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>380</b>
Bacabal	23	33	6	1	0	1	3	0	66
Barra do Corda	23	40	4	2	1	1	4	0	75
Caxias	37	47	7	1	3	1	3	0	98
Pedreiras	19	29	4	1	2	1	9	0	64
Presidente Dutra	19	35	6	1	0	1	4	0	65
São João dos Patos	23	38	3	2	2	1	2	0	70
Timon	22	37	3	3	2	1	4	0	71
Santa Inês	17	31	4	2	0	1	0	0	54

Chapadinha	28	41	4	2	2	1	1	0	78
<b>Total Polo Presidente Dutra</b>	<b>166</b>	<b>259</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>509</b>
<b>Total Polos</b>	<b>1395</b>	<b>2170</b>	<b>243</b>	<b>152</b>	<b>143</b>	<b>248</b>	<b>135</b>	<b>2</b>	<b>4392</b>

Garantia de Equipamentos					
Equipamento	Quantidade Dentro do Prazo de Garantia	Quantidade fora do prazo de Garantia	Total	Percentual dentro do prazo de Garantia	Percentual fora do prazo de Garantia
Microcomputador	425	970	1395	30.47	69.53
Notebook	100	148	248	40.32	59.68
Monitor	0	2170	2170	0	100
Impressora	0	243	243	0	100
Multifuncional	61	91	152	40.13	59.87
Scanner	15	120	135	11.11	88.89
<b>Totais</b>	<b>601</b>	<b>3742</b>	<b>4343</b>	<b>13.84</b>	<b>86.16</b>

Modelos de Equipamentos	
Microcomputadores	ITAUTEC MOD.INFOWAY ST 4271
	DESKTOP, MARCA THINCENTRE M91P
	MARCA POSITIVO, MOD.MASTER D570
	DESKTOP, MARCA POSITIVO
	TIPO-01,MOD.POSITIVO MASTER C820
	THIKCENTRE M58P SFF, LENOVO
	INFOWAY SM-3330, MARCA -ITAUTEC
	T/02, C/GER. REMOTO ,MARCA-DATEN
	DATEN TIPO 2 MODELO DC2B-U
	THINKCENTRE M57P-6073
	PENTIUM 4 C/LEITOR DE DVD
	ITAUTEC P/DESENVOLVIMENTO
	PENTIUM 04 C/LEITOR DE DVD,INFOWAY
	CELERON INFOWAY C/ DVD
	PENTIUM 4 MARCA DELL
	INFOWAY ST 4150
INFOWAY ST 4260	
HP XW4600 WORKSTATION	
Impressoras Multifuncionais	e IMPRESSORA A LASER, MARCA HP,MOD.LASERJET P2055DN
	IMPRESSORA A LASER MONOCROMATICA,LEXMARK
	IMPRESSORA A LASER MONOCROMATICA, MARCA-HP
	IMPRESSORA A LASER, MONOCROMATICA, LEXMARK MS812DN
	IMPRESSORA A LASER MARCA XEROX MOD. PHASER 3130

	IMPRESSORA A LASER , MARCA OKIDATA
	IMPRESSORA A LASER MULTIFUNCIONAL COLOR, HP
	IMPRESSORA A LASER COLOR, MARCA-XEROX,MOD.7500DN
	IMPRESSORA A LASER, MARCA LEXMARK MODELO E210
	IMPRESSORA A LASER COLORIDA,LASERJET-3600
	IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL SANSUNG SCX-5835 FN
	IMPRESSORA A LASER,MULTIFUNCIONAL SAMSUNG
	IMPRESSORA DESINGJET 110 TIPO PLOTTER,MARCA HP
	IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL SAMSUNG SCX-6320F
	IMPRESSORA OFF SET MODELO CATUSET 511
Notebook	NOTEBOOK TP T61,14" WXGA
	NOTEBOOK HP ELITEBOOK 8460P
	NOTEBOOK,PROCESSADOR INTEL CORE I7-6500,MARCA-DELL
	NOTEBOOK IBM, C/PROCESSADOR 1,83 GHZ
	NOTEBOOK INFOWAY MOD.M7510
	NOTEBOOK PERFIL AVANÇADO , MARCA- HP
	NOTEBOOK, MOD.ELITEBOOK 840G1,MARCA HP
	NOTEBOOK HP ELITEBOOK 840 G3,PROCESS. INTEL-I5 630
Scanner	SCANNER DE MESA, MARCA AVISION
	SCANNER DE PRODUÇÃO,MOD.FI-6140, MARCA FUJITSU

Ativos de Software Suportados	
Sistemas Operacionais	Microsoft Windows 7 Pro 64 bits
	Microsoft Windows 10 Pro 64 bits
Sistemas judiciais	Pje-JT e Sistemas Satélites
	Bacenjud
	BNDT
	Cálculo Judicial
	DEJT
	E-Recurso
	E-Revista
	E-Remessa
	Infojud
	Pauta Digital
	Precatório
	Renajud
	SAGA
	SAPT
SIGEP WEB	
Sistemas Administrativos	Ata de Registro de Preço
	Folha de Pagamento
	Folha Web
	GECJ
	Ponto Eletrônico
	Recursos Humanos
	Sistema de Controle de Material e Patrimônio
SGRH	

	SIABI
	SIGEO
	Sistema de Diárias
	Sistema de Estagiários
	Sistema de Ouvidoria
	Sistema Terceirizados
	SUAP
Navegadores de Internet	Google Chrome
	Mozilla Firefox
	Microsoft Internet Explorer
Automação de Escritório	LibreOffice
	Microsoft Office 2003 Standard
	Microsoft Office 2003 Pro
	Microsoft Office 2007 Standard
	Adobe Reader
	PDF Creator
	PDFSam
Outros Aplicativos	Spark
	Drivers de instalação dos tokens (Certsign, Safran, Morpho, etc).
	7-Zip
	BgInfo
	Java JRE (Java Runtime Environment)
	Charismatics
	SafeNet
	Cadeias de Certificação Digital
	Componentes .NET 4
	Digitalização Rede (Samsung 6320)
	PKI Client
	UltraVNC
	Drivers de impressora e scanner (Samsung, HP, Avison, etc)
	Players de Mídia (WMP, VLC, etc)
SafeSign	

**Observações:**

As estimativas levam em consideração o período de 01/04/2017 a 31/03/2020, exceto a tabela de eventos realizados, que trata apenas de eventos realizados em 2019.

Para estimativa da média anual, a quantidade por ano foi dividida por 12.

Para estimativa de média diária, a média mensal foi dividida por 21 dias úteis.

Estima-se um crescimento proporcional da demanda pelos serviços, causado principalmente pelo aumento gradual da quantidade de soluções de TI, eventual aumento

da quantidade de usuários e pela ampliação do uso de TI no suporte aos processos de trabalho do Tribunal, incluindo equipamentos e localidades do Interior.

## **ANEXO I.B**

### **Glossário de Termos Técnicos**

#### **1. DESCRIÇÃO DOS TERMOS TÉCNICOS UTILIZADOS NA DOCUMENTAÇÃO**

Por tratar-se de contratação que lida com objeto de natureza tecnológica bastante específica, determinados termos, repetidamente utilizados no curso desta documentação, encontram-se definidos abaixo para sua correta interpretação.

##### **1.1. Bens de informática; recursos de TI; ativos de TI; equipamentos de TI; equipamentos de informática**

Máquinas, equipamentos e dispositivos baseados em tecnologia digital, com funções de coleta, tratamento, estruturação, armazenamento, comutação, processamento, transmissão, recuperação ou apresentação de informação, seus respectivos insumos eletrônicos, partes, peças e suporte físico para operação. Projetores digitais, lousas digitais interativas, suas telas reflexivas e TVs de LCD/LED quando utilizados para a apresentação de informações de computadores. Programas para computadores, máquinas, equipamentos e dispositivos de tratamento da informação e respectiva documentação técnica associada (software).

##### **1.2. Serviços de informática**

Serviços técnicos associados aos bens de informática: instalação, manutenção, desinstalação, reparos, transporte e configuração de computadores, softwares, impressoras e periféricos em geral; substituição de suprimentos; testes sobre equipamentos de informática e pontos de rede; cópias de segurança de dados; orientação e esclarecimento de dúvidas quanto à instalação e uso de funcionalidades disponíveis nos softwares e equipamentos.

##### **1.3. Usuário; Usuário de TI**

Magistrados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos, estagiários e, desde que previamente autorizados, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho, utilizando, no desempenho de suas respectivas funções, os bens e serviços de informática deste Tribunal Regional do Trabalho. Também são

considerados usuários de TI, advogados, membros do Ministério Público, peritos, servidores, magistrados de outros órgãos, entre outros, que fazem uso de soluções de software providas pelo TRT16.

#### **1.4. Solicitação**

Demanda do usuário, formalizada através dos canais de comunicação disponibilizados para consumo dos serviços de atendimento.

#### **1.5. Chamado**

Registro de uma solicitação feita por um usuário no sistema de gerenciamento de chamados. Um chamado é considerado válido quando a solicitação do usuário está de acordo com algum item do catálogo de serviços e não possui informação explícita nos scripts de atendimento que informa que tal solicitação é inválida, caso contrário o chamado é considerado inválido. Um chamado é considerado elegível para um determinado serviço (N1, N2SLZ, N2ITZ, N2PD) quando o serviço possui autorização, capacidade técnica e competência para resolvê-lo e as atividades para resolução do chamado estão alinhadas com as atividades próprias daquele serviço, caso contrário o chamado é considerado não elegível para este serviço.

#### **1.6. Tarefa**

Registro de uma atividade dentro do sistema de gerenciamento de chamados. Para o atendimento de um chamado pode ser elencada uma tarefa, ou mesmo diversas tarefas. A criação e execução de tarefas está vinculada a natureza das atividades, ou seja, para um chamado onde é solicitado instalação de um scanner e uma impressora serão criadas duas tarefas, pois as atividades incluem dois ativos de TI distintos. Por outro lado, em um chamado onde é solicitado a configuração de uma impressora em um microcomputador será criado apenas uma tarefa, pois a atividade é executada principalmente no microcomputador.

#### **1.7. Sistema de Gerenciamento de Chamados**

Software utilizado no registro, acompanhamento e escalamento de chamados e tarefas. Tem como principal funcionalidade controlar as solicitações dos usuários e gerenciar a prestação de seus atendimentos.

#### **1.8. Requisição**

Demanda do usuário por um determinado serviço de TI, a qual não afeta a sua prestação, não provoca a sua interrupção ou degradação da sua qualidade.

#### **1.9. Incidente**

Interrupção não planejada de um serviço de TI, ou uma redução da qualidade de um serviço atualmente em produção.

#### **1.10. Problema**

Condição identificada pela ocorrência de múltiplos incidentes que apresentam sintomas comuns ou por um incidente significativo do qual não se conhece a causa originária.

#### **1.11. Nível Mínimo de Serviço (NMS)**

Critério objetivo e mensurável estabelecido entre a 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.

#### **1.12. Grupo solucionador**

Equipe responsável pelo atendimento aos chamados, podendo ser classificados conforme os níveis operacionais ou por especialidades de TIC, por exemplo, o grupo N1, o grupo N2SLZ, o grupo Infraestrutura Computacional, o grupo de Desenvolvimento de Sistemas, etc.

#### **1.13. Parada de Relógio**

Do registro do chamado até a sua resolução por um grupo solucionador ou encaminhamento para outro grupo solucionador, o sistema de gerenciamento de serviços do TRT16 contabiliza o tempo de efetivo atendimento de cada grupo. O mecanismo utilizado para contabilizar este tempo é denominado genericamente "Relógio".

Caso o atendimento seja interrompido devido a ausência de informações necessárias à sua continuidade ou por qualquer outro fator que depende da interferência do usuário demandante, a contagem do tempo é interrompida, sendo restabelecida apenas após a efetiva extinção do impedimento. O tempo de interrupção, denominado parada de relógio, não conta para efeito de contabilização de indicadores de níveis de serviço.

#### **1.14. N3, 3º Nível, Suporte Técnico de Alta Complexidade**

São as equipes da CONTRATANTE que executam atividades de alta complexidade e de fiscalização, através de seu quadro próprio de pessoal, podendo trabalhar em conjunto ou em complemento com os demais serviços de atendimento.

#### **1.15. Scripts de atendimento**

Roteiro de passos a serem executados pelas equipes de atendimento na resolução de chamados.

#### **1.16. Base de conhecimento**

Repositório onde se concentram os scripts de atendimento e a inteligência gerada durante o trabalho de resolução de chamados, com vistas a tornar mais eficaz e eficiente a resolução dos chamados futuros.

#### **1.17. Sistemas Judiciais e Administrativos**

Softwares especializados utilizados pelas áreas fins e administrativas do TRT da 16ª Região, com funções restritas a cada setor. Por exemplo: controle de audiências, Processo Judicial Eletrônico, SPT 1 e 2, controle de pessoal, ponto eletrônico, entre outros.

#### **1.18. Sistemas comerciais e aplicativos; Software comercial; Software aplicativo; Automação de escritório**

Softwares de função genérica utilizados por grande número de usuários para o exercício de suas atividades diárias. Por exemplo: editores de texto, planilhas eletrônicas, software de criação e manipulação de documentos digitalizados, editores gráficos, entre outros.

**1.19. Softwares básicos**

Softwares necessários para o correto uso dos microcomputadores, utilizados por todos os usuários. Por exemplo: Microsoft Windows XP, Microsoft Windows 7, Linux e seus programas acessórios e navegadores internet, como Bloco de Notas, Internet Explorer etc.

**1.20. ITIL V3**

Conjunto de boas práticas para a gestão da infraestrutura, operação e manutenção de serviços na área de tecnologia da informação, que foi padronizado sob o nome ITIL (da sigla em inglês Information Technology Infrastructure Library), atualmente está em sua terceira versão.

**1.21. Audiência do Tribunal; Sessão do Tribunal**

Rito do julgamento ou apreciação de processos judiciais trabalhistas, ou regimentais da Justiça do Trabalho, que conta com a presença de magistrado(s), e pode contar ainda com a presença das partes ou público em geral. Frequentemente necessitam da disponibilidade de bens e serviços de TI no momento em que ocorrem.

**1.22. Plaqueta de patrimônio**

Etiqueta adesiva afixada em bens móveis de propriedade do TRT da 16ª Região, como ativos de hardware, mobiliário, entre outros. Possui código individual utilizado para identificação, catalogação e controle destes bens, denominado número de tombamento ou simplesmente tombo.

**1.23. Pontos de rede**

Instalações que levam cabos dos microcomputadores e impressoras aos dispositivos de infraestrutura de rede, assim conectando-os à rede de computadores corporativa do TRT da 16ª Região. São compostos por tomadas (plugues) e cabeamento específico.

**1.24. *Wiring closets***

Compartimento onde concentram-se os dispositivos de infraestrutura de redes de computadores, bem como serve de destino para os cabos de rede que os ligam aos microcomputadores e demais dispositivos. Pode tomar a forma de um armário, móvel específico, ou pequena sala nos prédios institucionais.

**1.25. Itens de suprimento dos equipamentos de informática**

Produtos que são utilizados conjuntamente com bens e serviços de TI, sendo renovados tão logo se esgotem suas capacidades de consumo. Por exemplo: cartuchos de tinta, toners para impressão a laser, rolos de tração para scanners, mídia ótica, etc.

**1.26. Teletrabalho; Trabalho Remoto**

Teletrabalho é a modalidade de trabalho realizado fora das dependências dos Órgãos da JT de primeiro e segundo grau, com a utilização de recursos tecnológicos. No TRT16, os dispositivos tecnológicos utilizados pelos servidores em teletrabalho são de sua posse e responsabilidade. Os serviços de TI e a infraestrutura que os suporta são de responsabilidade do TRT16.

## **ANEXO I.C**

### **Termo de Compromisso**

#### **1. CONDIÇÕES DO TERMO**

O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO, sediado à Avenida Senador Vitorino Freire, Nº 2001, Areinha, São Luís - Maranhão, CEP 65030-015, CNPJ n.º 23.608.631/0001-93, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <XX/20XX>** doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Comunicações (RESOLUÇÃO TRT16 Nº 202/2016) e nas demais Normas de Segurança da Informação instituídas pela CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

##### **1.1. Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

##### **1.2. Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.
- Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

- Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.
- Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.
- Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### 1.3. Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Compromete-se a CONTRATADA a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Primeiro** – Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Terceiro** – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### 1.4. Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

A CONTRATADA se compromete e se obriga a utilizar a informação sigilosa revelada pela CONTRATANTE exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

**Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

**Parágrafo Quarto** – A CONTRATADA permanecerá como fiel depositária das informações reveladas pela CONTRATANTE em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente à CONTRATANTE, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

**Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Sexto** – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **1.5. Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **1.6. Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### **1.7. Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

**Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

**Parágrafo Terceiro** – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância da CONTRATANTE, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, bem como os TERMOS ADITIVOS ou APOSTILAMENTOS realizados ao contrato principal não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### **1.8. Cláusula Oitava – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de São Luís, Maranhão, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

#### **2. APROVAÇÕES**

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.


[Nome / Matrícula] Integrante ADMINISTRATIVO CONTRATANTE	[Nome] <Qualificação do funcionário> CONTRATADA
[Nome] Testemunha	[Nome] Testemunha

**ANEXO I.D**
**ORÇAMENTO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO E PLANILHAS**

- 1.1 O valor anual da contratação, apurado em 12 (doze) parcelas mensais de **R\$ 65.086,18 (sessenta e cinco mil, oitenta e seis reais e dezoito centavos)**, totalizando o valor anual de **R\$ 781.034,16 (setecentos e oitenta e um mil, trinta e quatro reais e dezesseis centavos)**, foi estimado em conformidade com as planilhas de Custos e formação de Preços constantes deste Termo de Referência, consoante quadro resumo detalhado abaixo:

QUADRO RESUMO DO CUSTO MENSAL E GLOBAL DA CONTRATAÇÃO							
LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD TOTAL	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$	
único	1	Serviço de Atendimento de 1º nível (N1) para todo o TRT16 – Central de Serviços	Serviço Mensal	-	15.369,06	184.428,72	
	<b>Subtotal item 1</b>					<b>15.369,06</b>	<b>184.428,72</b>
	2	Serviço de Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte Técnico Presencial	7 postos de trabalho	Serviço Mensal	unidade estimada	35.278,28	423.339,40
						2.026,96	24.323,51
		despesa variável (deslocamento)	104	unidade estimada	3.504,51	42.054,12	
					<b>Subtotal item 2</b>		
	3	Serviço de Supervisão de Suporte Técnico de 2º nível (N2S)	Serviço Mensal	1 posto de trabalho	8.907,37	106.888,41	
	<b>Subtotal item 3</b>					<b>8.907,37</b>	<b>106.888,41</b>
	<b>Total geral</b>					<b>65.086,18</b>	<b>781.034,16</b>

1.2 Na estimativa de preço foi utilizada a CCT 2020/2021, com Vigência de 1º de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021.

1.3 Foi fixado o piso salarial das categorias envolvidas para a formação do preço máximo admitido na contratação, de acordo com as justificativas apresentadas no doc. 10 do PA 2042/2021, sendo:

- a) Salário do profissional de Suporte Técnico Presencial: **R\$ 1.680,09 (um mil, seiscentos e oitenta reais, nove centavos)** e;
- b) Salário do profissional de Supervisão de Suporte técnico de 2º nível: **R\$ 3.294,16 (três mil, duzentos e noventa e quatro reais, dezesseis centavos)**.

**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÕES DE PREÇOS**

Processo nº:			
Licitação nº:		Pregão nº XXXX/20XX	
Data do Pregão:	DD/MM/AAAA	Horário:	XX:XX hrs
<b>SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL - N2</b>			
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/ UF	SÃO LUÍS/MA	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		SINDPD-MA e FENAINFO 2020/2021
D	Nº de meses de execução contratual		12
<b>IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO</b>			
1	Unidade de medida		POSTO
2	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida):		7
3	Cargo: Técnico de suporte local		

**MÃO-DE-OBRA**
**MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo do serviço	Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte técnico presencial
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	3172-10
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.680,09
4	Categoria profissional	Técnico de apoio ao usuário de informática
5	Data base da categoria	1º/10/2020

**MÓDULO 01: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da remuneração				Valor (R\$)
A	Salário base (44h mensais)				R\$ 1.680,09
B	Adicional de periculosidade	Sim/Não	N		R\$ -
C	Adicional de insalubridade	Sim/Não	N		R\$ -
D	Adicional noturno				
E	Hora noturna adicional - ou hora noturna reduzida				

F	Adicional de hora extra no feriado	
G	Outros (especificar)	
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>		<b>R\$ 1.680,09</b>

MÓDULO 02: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) salário e adicional de férias			
2.1	13º salário e adicional de férias		Valor (R\$)
A	13º salário		R\$ 140,01
B	Adicional de Férias		R\$ 46,67
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias		R\$ 74,30
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 260,97</b>

Submódulo 2.2 - Encargos previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		Valor (R\$)
A	INSS		R\$ 336,02
B	Salário Educação		R\$ 42,00
C	Seguro Acidente do Trabalho (RATxFAP)	RAT 3,0 FAT 2,0	R\$ 100,81
D	SESC ou SESI		R\$ 25,20
E	SENAI ou SENAC		R\$ 16,80
F	SEBRAE		R\$ 10,08
G	INCRA		R\$ 3,36
H	FGTS		R\$ 134,41
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 668,68</b>

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários							
2.3	Benefícios Mensais e Diários					Valor (R\$)	
A	Transporte	SIM/NÃO	Valor	Passagens	Dias	Desconto	R\$ 54,59
		SIM	R\$ 3,70	2	21	R\$ 100,81	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	SIM/NÃO	Valor	Dias	Desconto	R\$ 345,92	
		SIM	R\$ 16,52	21	R\$ 1,00		
C	Auxílio-saúde					R\$ 150,00	
D	Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$ 15,00	
E	Auxílio odontológico					R\$ 50,00	

<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 615,51</b>
--------------	-----------------------

**QUADRO RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSASIS E DIÁRIOS**

<b>2</b>	<b>Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários</b>	<b>Valor (R\$)</b>
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	R\$ 260,97
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$ 668,68
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$ 615,51
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 1.545,16</b>

Base de cálculo para a Provisão Para Rescisão: REMUNERAÇÃO + 13º + FÉRIAS + ADICIONAL DE FÉRIAS	<b>R\$ 2.006,77</b>
---	-------------------------

<b>MÓDULO 03: PROVISÃO PARA RESCISÃO</b>			
<b>3</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>	<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	R\$ 8,36
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	R\$ 0,67
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,14%	R\$ 62,93
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	R\$ 39,02
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,77%	R\$ 15,53
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,06%	R\$ 1,25
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 127,76</b>

Base de cálculo para o Custo de Reposição do Profissional Ausente (substituto): MÓDULO 1 + MÓDULO 2 + MÓDULO 3 - VT - VA	<b>R\$ 2.952,50</b>
--	-------------------------

<b>MÓDULO 04: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>			
<b>Submódulo 4.1 - Ausências Legais</b>			
<b>4.1</b>	<b>Substituto nas Ausências</b>	<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Substituto na Cobertura de Férias	8,33%	R\$ 245,94
B	Substituto na Cobertura das Ausências por Doença	1,66%	R\$ 49,01
C	Substituto na Cobertura de Licença-Paternidade	0,04%	R\$ 1,18
D	Substituto na Cobertura das Ausências por Acidente de Trabalho	0,27%	R\$ 7,97
E	Substituto na Cobertura das Ausências Legais	0,28%	R\$ 8,27

F	Substituto na Cobertura de Outras Ausências (Especificar)		R\$ -
<b>TOTAL</b>		10,58%	R\$ 312,37

Submódulo 4.2 - Intraornada			
4.2	Substituto na Intraornada	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para Repouso ou Alimentação		R\$ -
<b>TOTAL</b>			R\$ -

**QUADRO RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE**

4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências	R\$ 312,37
4.2	Substituto na Intraornada	R\$ -
<b>TOTAL</b>		R\$ 312,37

MÓDULO 05: INSUMOS DIVERSOS		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes (custo mensal por empregado)	R\$ 32,42
B	Ferramentas (custo mensal por empregado)	R\$ 8,53
C	Outros (Especificar)	R\$ -
<b>TOTAL</b>		R\$ 40,95

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	(%)	Valor (R\$)
A	Custos indiretos	6,00%	R\$ 222,38
B	Lucro	10,00%	R\$ 392,87
C	Tributos	14,25%	R\$ 718,17
	C.1 Tributos Federais		R\$
		C.1.1 PIS	1,65% 83,16
		C.1.2 COFINS	7,60% 383,02
		C.1.3 CPRB - Não optante	0,00% -
	C.2 Tributos Municipais		R\$
		ISS	5,00% 251,99
<b>TOTAL</b>			R\$ 1.333,42

**QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 1.680,09
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ 1.545,16
C	Módulo 3 - Provisão para rescisão	R\$ 127,76
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ 312,37
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	R\$ 40,95
<b>SUBTOTAL (A+B+C+D+E)</b>		<b>R\$ 3.706,34</b>
F	Módulo 6 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 1.333,42
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>R\$ 5.039,75</b>

**QUADRO RESUMO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS**

Tipo de Serviço (A)	Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte técnico presencial	R\$ 5.039,75	1	R\$ 5.039,75	7	R\$ 35.278,28
<b>Valor mensal dos serviços</b>					<b>R\$ 35.278,28</b>

**QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA**

<b>VALOR GLOBAL DA PROPOSTA</b>	
DESCRIÇÃO	VALOR
Valor mensal do serviço	R\$ 35.278,28
Número de meses de execução contratual	12
Valor global (Valor Mensal x Meses de Execução)	<b>R\$ 423.339,40</b>

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÕES DE PREÇOS			
Processo nº:			
Licitação nº:		Pregão nº XXXX/20XX	
Data do Pregão:	DD/MM/AAAA	Horário:	XX:XX hrs
SUPERVISOR DE SUPORTE LOCAL - N2S			
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/ UF		SÃO LUÍS/MA
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		SINDPD-MA e FENAINFO 2020/2021
D	Nº de meses de execução contratual		12
IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
1	Unidade de medida		POSTO
2	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida):		1
3	Cargo:		Supervisor de suporte local

MÃO-DE-OBRA
-------------

**MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo do serviço	Supervisão de suporte técnico de 2º Nível (N2S)
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	1425-30
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 3.294,16
4	Categoria profissional	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação
5	Data base da categoria	1º/10/2020

MÓDULO 01: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
1	Composição da remuneração			Valor (R\$)
A	Salário base (44h mensais)			R\$ 3.294,16
B	Adicional de periculosidade	Sim/Não	N	R\$ -
C	Adicional de insalubridade	Sim/Não	N	R\$ -
D	Adicional noturno			
E	Hora noturna adicional - ou hora noturna reduzida			
F	Adicional de hora extra no feriado			
G	Outros (especificar)			
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>				<b>R\$ 3.294,16</b>

MÓDULO 02: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS
<b>Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) salário e adicional de férias</b>

2.1	13º salário e adicional de férias	(%)	Valor (R\$)
A	13º salário	8,33%	R\$ 274,51
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 91,50
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário, Férias e Adicional de Férias	4,42%	R\$ 145,68
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 511,69</b>

Submódulo 2.2 - Encargos previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições							
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições						Valor (R\$)
A	INSS						R\$ 658,83
B	Salário Educação						R\$ 82,35
C	Seguro Acidente do Trabalho (RATxFAP)	RAT	3,0	FAT	2,0	6,00%	R\$ 197,65
D	SESC ou SESI						R\$ 49,41
E	SENAI ou SENAC						R\$ 32,94
F	SEBRAE						R\$ 19,76
G	INCRA						R\$ 6,59
H	FGTS						R\$ 263,53
<b>TOTAL</b>							<b>R\$ 1.311,08</b>

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários							
2.3	Benefícios Mensais e Diários						Valor (R\$)
A	Transporte	SIM/NÃO	Valor	Passagens	Dias	Desconto	R\$ -
		SIM	R\$ 3,70	2	21	R\$ 197,65	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	SIM/NÃO	Valor	Dias	Desconto	R\$ 345,92	
		SIM	R\$ 16,52	21	R\$ 1,00		
C	Auxílio-saúde						R\$ 150,00
D	Seguro de vida, invalidez e funeral						R\$ 15,00
E	Auxílio odontológico						R\$ 50,00
<b>TOTAL</b>							<b>R\$ 560,92</b>

**QUADRO RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS**

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	R\$ 511,69
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$ 1.311,08
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$ 560,92
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 2.383,69</b>

Base de cálculo para a Provisão Para Rescisão: REMUNERAÇÃO + 13º + FÉRIAS + ADICIONAL DE FÉRIAS	R\$ 3.934,69
---	--------------

MÓDULO 03: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	Provisão para Rescisão	(%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	R\$ 16,39
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	R\$ 1,31
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,14%	R\$ 123,39
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	R\$ 76,51
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,77%	R\$ 30,45
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,06%	R\$ 2,45
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 250,50</b>

Base de cálculo para o Custo de Reposição do Profissional Ausente (substituto): MÓDULO 1 + MÓDULO 2 + MÓDULO 3 - VT - VA	R\$ 5.582,43
--	--------------

MÓDULO 04: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Substituto nas Ausências	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto na Cobertura de Férias	8,33%	R\$ 465,02
B	Substituto na Cobertura das Ausências por Doença	1,66%	R\$ 92,67
C	Substituto na Cobertura de Licença-Paternidade	0,04%	R\$ 2,23
D	Substituto na Cobertura das Ausências por Acidente de Trabalho	0,27%	R\$ 15,07
E	Substituto na Cobertura das Ausências Legais	0,28%	R\$ 15,63
F	Substituto na Cobertura de Outras Ausências (Especificar)		R\$ -
<b>TOTAL</b>			<b>10,58% R\$ 590,62</b>

Submódulo 4.2 - Intra jornada			
4.2	Substituto na Intra jornada	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para Repouso ou Alimentação		R\$ -
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ -</b>

**QUADRO RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE**

4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências	R\$ 590,62
4.2	Substituto na Intra jornada	R\$ -
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 590,62</b>

MÓDULO 05: INSUMOS DIVERSOS		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes (custo mensal por empregado)	R\$ 31,68
B	Ferramentas (custo mensal por empregado)	R\$ -

D	Outros (Especificar)	R\$	-
<b>TOTAL</b>		R\$	<b>31,68</b>

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	(%)	Valor (R\$)
A	Custos indiretos	6,00%	R\$ 393,04
B	Lucro	10,00%	R\$ 694,37
C	Tributos	14,25%	R\$ 1.269,30
C.1	Tributos Federais	C.1.1 PIS	1,65% R\$ 146,97
		C.1.2 COFINS	7,60% R\$ 676,96
		C.1.3 CPRB - Não optante	0,00% R\$ -
C.2	Tributos Municipais	ISS	5,00% R\$ 445,37
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 2.356,71</b>

#### QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 3.294,16
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	R\$ 2.383,69
C	Módulo 3 - Provisão para rescisão	R\$ 250,50
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ 590,62
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	R\$ 31,68
<b>SUBTOTAL (A+B+C+D+E)</b>		<b>R\$ 6.550,66</b>
F	Módulo 6 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 2.356,71
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		<b>R\$ 8.907,37</b>

#### QUADRO RESUMO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Tipo de Serviço (A)	Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (BxC)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
Supervisão de suporte técnico de 2º Nível (N2S)	R\$ 8.907,37	1	R\$ 8.907,37	1	R\$ 8.907,37
<b>Valor mensal dos serviços</b>					<b>R\$ 8.907,37</b>

#### QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA	
DESCRIÇÃO	VALOR
Valor mensal do serviço	R\$ 8.907,37
Número de meses de execução contratual	12
Valor global da proposta (Valor Mensal x Meses de Execução)	<b>R\$ 106.888,41</b>

Orçamento de Uniformes/Epi's - Técnico de suporte local						
item	Descrição dos materiais	vida útil	Preço Médio unitário (A)	Quantidade Anual (B)	Preço total estimado (C=A*B)	Custo mensal por colaborador (D=C/12)
1	Camisa social	12	R\$ 51,67	2	R\$ 103,34	R\$ 8,61
2	Par de meia social	12	R\$ 8,79	2	R\$ 17,58	R\$ 1,47
3	Par de sapatos	12	R\$ 133,70	1	R\$ 133,70	R\$ 11,14
4	Cinto	12	R\$ 24,60	1	R\$ 24,60	R\$ 2,05
5	Calça social	12	R\$ 45,33	2	R\$ 90,66	R\$ 7,56
6	Crachá	36	R\$ 10,33	1	R\$ 10,33	R\$ 0,86
7	Luva de segurança em PU	12	R\$ 8,77	1	R\$ 8,77	R\$ 0,73
<b>Valor total</b>					<b>R\$ 388,98</b>	<b>R\$ 32,42</b>

Orçamento de Uniformes/Epi's - Supervisor de suporte local						
item	Descrição dos materiais	vida útil	Preço Médio unitário (A)	Quantidade Anual (B)	Preço total estimado (C=A*B)	Custo mensal por colaborador (D=C/12)
1	Camisa social	12	R\$ 51,67	2	R\$ 103,34	R\$ 8,61
2	Par de meia social	12	R\$ 8,79	2	R\$ 17,58	R\$ 1,47
3	Par de sapatos	12	R\$ 133,70	1	R\$ 133,70	R\$ 11,14
4	Cinto	12	R\$ 24,60	1	R\$ 24,60	R\$ 2,05
5	Calça social	12	R\$ 45,33	2	R\$ 90,66	R\$ 7,56
6	Crachá	36	R\$ 10,33	1	R\$ 10,33	R\$ 0,86
<b>Valor total</b>					<b>R\$ 380,21</b>	<b>R\$ 31,68</b>

Estimativa de Deslocamentos

*Os deslocamentos podem ocorrer da sede do polo para cada vara do trabalho dentro do polo ou entre as varas do mesmo polo.*

Objetivo	Ocorrência Anual	Diárias Estimadas	Qtd de Localidades no polo São Luís (Exceto Sede)	Qtd de Localidades no polo Imperatriz (Exceto Sede)	Qtd de Localidades no polo Pres. Dutra (Exceto Sede)	Quantidade de Diárias
Manutenção Preventiva de Equipamentos de TI	2	2	2	3	8	52
Entrega e Instalação de Equipamentos de TI	2	1	2	3	8	26
Atendimento Presencial a Chamados	2	1	2	3	8	26
<b>TOTAL ANUAL DE DIÁRIAS ESTIMADAS</b>						<b>104</b>
<b>TOTAL MENSAL DE DIÁRIAS ESTIMADAS</b>						<b>8,67</b>

QUANTITATIVO E ORÇAMENTO DE DIÁRIAS					
Valores estimados (R\$)					
A	Despesas em viagens	Unitário	Qtde mensal (unidade)	Valor mensal (R\$)	Valor anual (R\$)
A.1	Almoço	R\$ 20,00	8,67		
A.2	Jantar	R\$ 20,00	8,67		
A.3	Pernoite c/ café da manhã	R\$ 132,00	8,67		
<b>Total das despesas em viagem (A1 + A2 + A3)</b>		<b>R\$ 172,00</b>	<b>8,67</b>		
B	Encargos sobre parcela variável		Percentual (%)		
B.1	<b>Custos Indiretos</b>	<b>R\$10,32</b>	<b>6,00%</b>		
B.2	CONFINS		7,60%		
B.3	PIS		1,65%		
B.4	ISSQN		5,00%		
B.5	<b>Total tributos</b>	<b>33,33</b>	<b>14,25%</b>		
C	<b>Lucro</b>	<b>18,23</b>	<b>10,00%</b>		
<b>Total encargos sobre parcela variável (B1+B2+B3+B4+B5+B6)</b>			<b>24,65%</b>		
D	<b>Valor unitário despesa variável (diárias)</b>	<b>R\$ 233,88</b>		<b>R\$ 2.026,96</b>	<b>R\$ 24.323,51</b>

VALOR ESTIMADO DO DESLOCAMENTO ENTRE POLOS (R\$)						
item 1	SUPORTE TÉCNICO DE TI					
A	Despesas em viagem	(A) Valor médio unitário maior trajeto (A)	(B) qtd de trajeto (ida e volta) (B)	(C) valor unitário passagem (C=A * B)	(E) qtd deslocamento por ano (ida e volta) (E=D*3)	qtd total estimado deslocamento Por mês (F=E/12)
A.1	Passagem	R\$ 150,00	2	R\$300,00	104	8,67
B	Encargos sobre parcela variável		Percentual (%)			
B.1	Custos Indiretos		6,00%	R\$18,00		
B.2	CONFINS		7,60%			
B.3	PIS		1,65%			
B.4	ISSQN		5,00%			
B.5	Total Tributos		14,25%	R\$54,57		
C	Lucro		10,00%	R\$31,80		
Total encargos sobre deslocamento (I10+I14+I15)			30,25%	R\$104,37		
Custo unitário estimado p/deslocamento				R\$404,37		
Valor mensal estimado (custo anual/12 meses)				R\$3.504,51		
Valor anual estimado				R\$42.054,12		
Qdte de colaborador			7			

Orçamento de Ferramentas - Técnico de suporte local							
Item	Descrição dos Equipamentos	Quant.	Valor Unit	Valor Total	Vida Útil (mês)	Fator Residual	Valor da Depreciação Mensal do Item
1	Chave de fenda 3/16x4 imantada	7	R\$ 6,55	R\$ 45,85	60	20%	R\$ 0,61
2	Chave philips 3/16x4 imantada	7	R\$ 8,84	R\$ 61,88	60	20%	R\$ 0,83
3	Alicate meia cana curto 6"	7	R\$ 20,98	R\$ 146,86	60	20%	R\$ 1,96
4	Alicate de corte diagonal 6"	7	R\$ 18,32	R\$ 128,24	60	20%	R\$ 1,71
5	Alicate de crimpagem	7	R\$ 45,44	R\$ 318,08	60	20%	R\$ 4,24
6	Multímetro	7	R\$108,48	R\$ 759,36	60	20%	R\$ 10,12
7	Testador e localizador de cabo de rede	7	R\$ 160,95	R\$1.126,65	60	20%	R\$ 5,02
8	Pendrive de no mínimo 64 GB	7	R\$ 73,30	R\$ 513,10	60	20%	R\$ 6,84
9	HDD externo portátil 1 TB USB 3.0	4	R\$ 344,71	R\$ 1.378,84	60	20%	R\$ 18,38
<b>Valor Total da Depreciação Mensal</b>							<b>R\$ 59,72</b>
Quantidade de colaboradores							7
<b>Cota mensal de depreciação das ferramentas por profissional</b>							<b>R\$ 8,53</b>

Secretaria de Administração  
 Setor de Aquisições Públicas  
 PA 2042/2021 – PE n. 13/2021  
 (METODOLOGIA DE CÁLCULO)

SALÁRIOS BASE DAS CATEGORIAS VARIADAS	Técnico de suporte local	A proposta foi elaborada com base no piso salarial fixado para o cargo Técnico de Suporte Local, no montante de R\$ 1.680,09 (um mil, seicentos e oitenta reais e nove centavos), com funções compatíveis as do Técnico Profissional de Informática, e para o cargo Supervisor de suporte local, no montante de R\$ 3.294,16 (três mil, duzentos e noventa e quatro reais e dezesseis centavos), com funções compatíveis com as do Analista de Sistemas, <b>consoante justificativas acostadas aos autos do PA 2042/2021, doc. 10</b> , bem como demais insumos na CCT firmada entre o SINDPD-MA-SINDICATO DOS EMPREGADOS EM PROCESSAMENTO DE DADOS NO ESTADO DO MARANHÃO, CNPJ n.º 00.652.707/0001-62 e a FENAINFO - FEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE INFORMÁTICA, CNPJ n.º 35.809.995/0001-10, com vigência de 1º de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021 e data base da categoria em 1º de outubro.
	Supervisor de suporte local	

**ENCARGOS SOCIAIS:**

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	JUSTIFICATIVA	MEMÓRIA DE CÁLCULO
A	INSS	20,00%	Art. 22, Inciso I, da Lei nº 8.212/91.	Valores Fixos por Lei
B	SESC	1,50%	Art. 30, Lei nº 8.036/90.	Valores Fixos por Lei
C	SENAC	1,00%	Art. 4º do Decreto-Lei nº 8.621/46.	Valores Fixos por Lei
D	INCRA	0,20%	Art. 1º, I, 2, Decreto-Lei nº 1.146/70 e Art. 3º, Lei nº 7.231/84.	Valores Fixos por Lei
E	Salário Educação	2,50%	Art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82.	Valores Fixos por Lei
F	FGTS	8,00%	Art. 15, Lei nº 8.036/90 e Art. 7º, III, CF.	Valores Fixos por Lei
G	Riscos ambientais do Trabalho Ajustado (RAT x FAP)	4,00%	RAT = 2,00 (Fixo) X FAP = 2,00 (Valor máximo), conforme código 6209-1/00 do Anexo V e art. 202-A, § 1º, do Decreto n.º 3048/99.	RAT fixo (2,0) x FAP variável (0,5 a 2,0)
H	SEBRAE	0,60%	Art. 8º, § 3º, Lei nº 8.029/90.	Valores Fixos por Lei
<b>TOTAL</b>			<b>37,80%</b>	

**Submódulo 2.1 - 13º Salário e Adicional de Férias**

2.1	13º Salário e Adicional de Férias	%	JUSTIFICATIVA	MEMÓRIA DE CÁLCULO
A	13º Salário	8,33%	Art. 7º, VIII, CF/87	1/12
B	Adicional de Férias	2,78%	1/3 sobre as férias	
<b>SUBTOTAL</b>		11,11%		
C	Insidência do Submódulo 4.1 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	4,20%	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	
<b>TOTAL</b>		<b>15,31%</b>		

**Módulo 3 - Provisão para Rescisão**

3	Provisão para Rescisão	%	JUSTIFICATIVA	MEMÓRIA DE CÁLCULO
A	Aviso prévio indenizado (API)	0,42%	Arbitrado pela própria empresa, de acordo com a incidência de empregados que utilizam este benefício. A título exemplificativo, elegemos que 5% dos empregados serão demitidos com a saída imediata.	0,05 x (1/12)
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	8% x API
C	Multa de FGTS do aviso prévio indenizado	3,14%	Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990 (Art. 18 § 1º) (40%). A título exemplificativo, elegemos que 2% dos empregados solicitarão rescisão.	0,08 x 0,4 x 0,98 x (1 + 2/12 + (1/3 x 1/12))
D	Aviso prévio trabalhado (APT)	1,94%	Art. 488 da CLT e Acórdão 3.006/2010 - Plenário - TCU	(7/30)/12
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado	0,74%	Incidência do submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado	37,8% x APT

Secretaria de Administração  
 Setor de Aquisições Públicas  
 PA 2042/2021 – PE n. 13/2021

F	Multa de FGTS do aviso prévio trabalhado	0,06%	Art. 488 da CLT e Acórdão 3.006/2010 - Plenário - TCU	8% x 40% x APT
<b>TOTAL</b>		<b>6,33%</b>		

Submódulo 4.1 - Custo de Reposição do profissional Ausente

4.1	Composição do Custo de Reposição do profissional Ausente	%	JUSTIFICATIVA	MEMÓRIA DE CÁLCULO
A	Férias	8,33%	Art. 7º, VIII, CF/88	$[(1/12) \times 100] = 8,33\%$
B	Ausência por doença	1,66%	Arts. 131, III, 201, I e 476, CLT e Art. 18, I e 59 a 63, Lei 8.213/91 e Art. 6º, II, IN 84/10	$5,96 \text{ dias/ano IBGE. } (5,96 \text{ dias}/30 \text{ dias}) \times (1/12 \text{ meses}) = 0,0166 = 1,66\%$
C	Licença Paternidade	0,04%	Art. 7º, XIX, CF/88 e 10, § 1º, da CLT. (6,24% de taxa de fecundidade x 50% da participação masculina)	$(5 \text{ dias}/30 \text{ dias}) \times (1/12 \text{ meses}) \times 6,24\% \times 50\% = 0,0004 = 0,04\%$
D	Ausência por acidente de trabalho	0,27%	Lei 6.367/76, Art 473, CLT e Acórdão 1.753/2008 - Plenário - TCU	$(0,91 \text{ dias}/30 \text{ dias}) \times (1/12 \text{ meses}) = 0,0027 = 0,27\%$
E	Ausências legais	0,28%	Art. 131, I e 473, I a IX da CLT e Acórdão 1753/2008 - Plenário - TCU	$(1/30) \times (1/12) = 0,277\%$
F	Outros	-		
<b>TOTAL</b>		<b>10,58%</b>		

INSUMOS:

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO
uniforme, epis equipamentos e ferramentas	O valor dos uniformes devem ser cotados conforme instrução constante do termo de referência e anexos
Auxílio-Alimentação/refeição	O auxílio-alimentação estabelecido de R\$ 16,52 (dezesesseis reais e cinquenta e dois centavos) para ambas as categorias, considerando a Convenção Coletiva de Trabalho, com desconto de R\$ 1,00 mensal por colaborador, conforme parágrafo 2º da cláusula décima primeira.

Vale-Transporte	O vale-transporte foi baseado no preço da passagem do transporte URBANO, trajeto de ida e volta residência/Posto, para o período (IDA E VOLTA) de 21 dias por mês. SAO LUIS - Vale-Transporte = $(3,70 \times 2 \times 21) - 6\%$ salário base da categoria.
seguro de vida	O seguro de vida a ser cotado de acordo com os valores a serem contratados pela própria empresa, que deverá resguardar o prêmio de no mínimo R\$ 5.547,60, conforme cláusula décima quarta da CCT .O valor utilizado na planilha de custos é estimado e meramente referencial.
Auxílio Saúde	O valor utilizado na planilha de custos é estimado e meramente referencial. A empresa que possua mais de 10 empregados deverá custear plano de saúde na proporção mínima de 60%, sendo custeado pelo empregado o percentual de 40%, conforme cláusula décima terceira
Auxílio Odontológico	O valor utilizado na planilha de custos é estimado e meramente referencial. Conforme cláusula décima quinta da CCT, a empresa deverá custear plano odontológico para funcionários e dependentes, sendo a coparticipação do empregado 10% na mensalidade e 30% nos procedimentos

**ANEXO I.E**  
**CONTIGENCIAMENTO – CONTA DEPÓSITO VINCULADA**

1 – Os percentuais e rubricas a que se refere o subitem 22.1.3 do Termo de Referência estão elencados no quadro abaixo:

CONTA-DEPÓSITO VINCULADA - BLOQUEADA PARA MOVIMENTAÇÃO	
13º (décimo terceiro) salário	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento) sobre a remuneração
Férias e 1/3 Constitucional	11,11% (onze vírgula onze por cento) sobre a remuneração
Multa sobre FGTS sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	3,82% (três vírgula oitenta e dois por cento) sobre a remuneração, correspondentes a 3,2% (três vírgula dois por cento) sobre remuneração + 13º + Férias + Adicional de Férias $(3,2\% \times (1 + 1/12 + 1/12 + 3/12 \times 1/12)) = 3,82\%$
Subtotal	23,26% (vinte e três vírgula vinte e seis por cento) sobre a remuneração

Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º(décimo terceiro) salário*, SEM DESONERAÇÃO [(34,8% + RAT) x (1/12 + 1/12 + ½*1/12)]	6,77% (seis vírgula setenta e sete por cento) sobre a remuneração	6,96% (seis vírgula noventa e seis por cento) sobre a remuneração	7,16% (sete vírgula dezesseis por cento) sobre a remuneração
<b>RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO - SEM DESONERAÇÃO</b>	30,03% (trinta vírgula zero três por cento)	30,22% (trinta vírgula vinte e dois por cento)	30,42% (trinta vírgula quarenta e dois por cento)
Incidência do Submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º(décimo terceiro) salário*, COM DESONERAÇÃO [(14,8% + RAT) x (1/12 + 1/12 + ½*1/12)]	2,88% (dois vírgula oitenta e oito por cento) sobre a remuneração	3,07% (três vírgula zero sete por cento) sobre a remuneração	3,27% (sete vírgula vinte e sete por cento) sobre a remuneração
<b>RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO - COM DESONERAÇÃO</b>	26,14% (vinte e seis vírgula quatorze por cento)	26,33% (vinte e seis vírgula trinta e três por cento)	26,53% (vinte e seis vírgula cinquenta e três por cento)
*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no inciso II do art. 22 da Lei no 8.212, de 24 de julho de 1991.			

## ANEXO I .F

### REGIME DE INCIDÊNCIA NÃO CUMULATIVA DO PIS/COFINS

1. A empresa tributada pelo regime de incidência não cumulativa deverá apresentar comprovação dos cálculos referentes ao percentual que represente a média das alíquotas de PIS e COFINS (observar item 5 deste anexo) efetivamente recolhidas nos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, independentemente da quantidade de meses utilizados no cálculo do percentual, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) planilhas demonstrativas de apuração dos percentuais médios de recolhimento do PIS e da COFINS, conforme item 5 deste anexo, em que os dados de "faturamento mensal" e "crédito usado/descontado" devem ser extraídos do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária, e do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições;

b) cópia do Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referente aos últimos 12 meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o faturamento mensal;

c) cópia do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições referente aos últimos 12 meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o crédito apurado/descontado de PIS e COFINS; e

d) recibo de entrega da declaração de informações econômico-fiscais da pessoa jurídica, ou outro documento expedido pela Secretaria da Receita Federal, para fins de comprovação do regime de tributação.

2. Caso a licitante tenha recolhido tributos pelo regime de incidência não cumulativa em apenas alguns meses do período, deverá apresentar o cálculo do percentual médio de PIS e COFINS considerando apenas os meses em que houve o efetivo recolhimento.

3. Para empresa tributada pelo regime de incidência não cumulativa, que não tenha recolhido tributos por esse regime no período anterior à data da proposta, deverá apresentar percentual médio de PIS e COFINS realizada com base em faturamento e crédito tributário estimados, devendo, ainda sim, apresentar cópia do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições, e do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referente aos últimos 12 meses anteriores à apresentação da proposta.

4. Para as empresas tributadas pelo regime de incidência não cumulativa de PIS e de COFINS não será admitida, em nenhuma hipótese, a cotação do percentual integral das alíquotas relativas a PIS (1,65%) e COFINS (7,60%), tendo em vista que as Leis 10.637/2002 e 10.833/2003 permitem o desconto de créditos apurados com base em custos, despesas e encargos da pessoa jurídica pagos em etapas anteriores, fazendo com que o valor do tributo efetivamente recolhido, em relação ao faturamento, seja inferior à alíquota dessas contribuições.

5. O cálculo dos percentuais médios de recolhimento de PIS e COFINS, efetivamente recolhidas nos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, deverá ser demonstrado nos termos das planilhas exemplificativas abaixo. Os dados de "faturamento mensal" e "crédito apurado/descontado" devem ser extraídos do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária, e do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições.

Quadro 1 - Exemplo de Apuração do Percentual Médio de Recolhimento de PIS

MÊS	FATURAMENTO MENSAL	CONTRIBUIÇÃO APURADA	CRÉDITO DESCONTADO	CONTRIBUIÇÃO DEVIDA	PERCENTUAL EFETIVO
	A	$B = A \times 1,65\%$	C	$D = B - C$	$E = D / A$
MÊS 1	1.200.000,00	19.800,00	2.750,00	17.050,00	1,42%
MÊS 2	1.300.000,00	21.450,00	2.800,00	18.650,00	1,43%
MÊS 3	1.350.000,00	22.275,00	2.700,00	19.575,00	1,45%

MÊS 4	1.180.000,00	19.470,00	2.850,00	16.620,00	1,41%
MÊS 5	1.450.000,00	23.925,00	4.000,00	19.925,00	1,37%
MÊS 6	1.400.000,00	23.100,00	3.300,00	19.800,00	1,41%
MÊS 7	1.250.000,00	20.625,00	3.700,00	16.925,00	1,35%
MÊS 8	1.330.000,00	21.945,00	3.560,00	18.385,00	1,38%
MÊS 9	1.340.000,00	22.110,00	3.230,00	18.880,00	1,41%
MÊS 10	1.270.000,00	20.955,00	2.650,00	18.305,00	1,44%
MÊS 11	1.380.000,00	22.770,00	2.850,00	19.920,00	1,44%
MÊS 12	1.270.000,00	20.955,00	2.770,00	18.185,00	1,43%
<b>PERCENTUAL MÉDIO DO PERÍODO</b>					<b>1,41%</b>

Quadro 2 - Exemplo de Apuração do Percentual Médio de Recolhimento de COFINS

MÊS	FATURAMENTO MENSAL	CONTRIBUIÇÃO APURADA	CRÉDITO DESCONTADO	CONTRIBUIÇÃO DEVIDA	PERCENTUAL EFETIVO
	A	$B = A \times 7,60\%$	C	$D = B - C$	$E = D / A$
MÊS 1	1.200.000,00	91.200,00	12.600,00	78.600,00	6,55%
MÊS 2	1.300.000,00	98.800,00	13.500,00	85.300,00	6,56%
MÊS 3	1.350.000,00	102.600,00	14.700,00	87.900,00	6,51%
MÊS 4	1.180.000,00	89.680,00	12.700,00	76.980,00	6,52%
MÊS 5	1.450.000,00	110.200,00	15.200,00	95.000,00	6,55%
MÊS 6	1.400.000,00	106.400,00	17.200,00	89.200,00	6,37%
MÊS 7	1.250.000,00	95.000,00	15.000,00	80.000,00	6,40%
MÊS 8	1.330.000,00	101.080,00	15.500,00	85.580,00	6,43%
MÊS 9	1.340.000,00	101.840,00	13.500,00	88.340,00	6,59%
MÊS 10	1.270.000,00	96.520,00	12.800,00	83.720,00	6,59%
MÊS 11	1.380.000,00	104.880,00	14.000,00	90.880,00	6,59%
MÊS 12	1.270.000,00	96.520,00	15.000,00	81.520,00	6,42%
<b>PERCENTUAL MÉDIO DO PERÍODO</b>					<b>6,51%</b>

Os percentuais cotados para PIS e COFINS são de inteira responsabilidade da licitante e não será admitido repactuação ou reequilíbrio em função de cotação de percentuais equivocados.

## ANEXO I.G

### **NOTA TÉCNICA PARA O PREENCHIMENTO DAS PLANILHAS DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS REFERENTES AO ITEM DA CONTRATAÇÃO (ITEM 2 DO TERMO DE REFERÊNCIA)**

1 O orçamento estimado foi elaborado por meio de Planilhas de Custo e Formação de Preços, conforme modelo padrão (sem desoneração), para a contratação de prestação de serviços

209

técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, relativamente aos Serviços de Atendimento de 2º nível (N2) e Serviço de Supervisão de Suporte Técnico de 2º nível (N2S).

2. Observou-se, para o orçamento estimado, a Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, firmada entre SINDPD-MA-SINDICATO DOS EMPREGADOS EM PROCESSAMENTO DE DADOS NO ESTADO DO MARANHÃO, CNPJ n.º 00.652.707/0001-62 e FENAINFO - FEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE INFORMÁTICA, CNPJ n.º 35.809.995/0001-10, com vigência de 1º de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021 e data base da categoria em 1º de outubro., com abrangência territorial no Estado do Maranhão, **bem como as justificativas elencadas em doc. 10 do PA 2042/2021 para estabelecimento do piso salarial dos colaboradores a serem contratados.**

3. Para a elaboração do preço proposto, em regra, a(s) empresa(s) licitante(s) deverá(ão) apresentar sua proposta detalhada por meio de Planilhas de Custos e Formação de Preços com base na Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho a qual está vinculada ou em outra norma coletiva mais benéfica que poderá ser aplicada à categoria envolvida na contratação, vigente na data de publicação do aviso de licitação (Súmula n.º 374, TST).

**4 Caso a licitante utilize instrumento coletivo distinto do adotado neste Edital, deverá indicar em sua proposta a convenção coletiva de trabalho ou a norma coletiva a que esteja obrigada;**

5. O preenchimento das planilhas de custos conforme modelos apresentados pelo órgão licitante restringe-se aos itens 2 - Suporte técnico presencial (N2) e 3 – Supervisão de suporte Técnico presencial (N2S), cuja execução será realizada mediante a utilização de mão de obra exclusiva.

6. As planilhas de custo e formação de Preços servirão para demonstrar possíveis variações de custos/insumos no curso da execução do contrato e deverão ser utilizadas como base para eventuais repactuações ou revisões de preços; hipótese em que somente serão considerados os itens previstos nas respectivas planilhas.

7 Tendo em vista a necessidade de manter a isonomia entre as licitantes, bem como a dignidade do trabalho e eficiência dos serviços, o salário pago aos empregados não poderá, em nenhuma hipótese, ser inferior ao piso salarial fixado neste termo de referência;

8 As planilhas deverão ser **individualizadas por categoria profissional**. No entanto, a proposta para contratação terá que ser consolidada, devendo conter a identificação da empresa, preços unitários, mensais e globais, indicação do Sindicato, Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho, quantidade de postos, memória de cálculo e outras informações que julgar importantes;

9. Na formulação de sua proposta, a empresa deverá observar o regime de tributação ao qual está submetida, inclusive no tocante à incidência das alíquotas de ISS, PIS e COFINS

sobre seu faturamento, conforme as Leis n.º 10.637/2002 e 10.833/2003 (Acórdão TCU Plenário n.º 2.647/2009).

10. Atendida a legislação fiscal e trabalhista pertinente, bem como as condições estabelecidas em acordos, convenções ou dissídios trabalhistas a que se encontra vinculada a licitante, o preenchimento dos demais itens da Planilha de Custos e Formação de preços deve refletir a realidade da licitante, conforme orienta a IN SEGES 5/2017, anexo VII-A:

7.11. É vedado ao órgão ou entidade contratante exercer ingerências na formação de preços privados por meio da proibição de inserção de custos ou exigência de custos mínimos que não estejam diretamente relacionados à exequibilidade dos serviços e materiais ou decorram de encargos legais.

11. A licitante poderá, a critério da Administração, ser diligenciada para comprovar, a qualquer tempo, as informações inseridas na planilha de custos diretamente vinculadas à exequibilidade da proposta ou ao cumprimento de obrigações legais.

12. A empresa tributada pelo regime de incidência da CPRB ajustará a Planilha Analítica de Custos e Formação de Preços da seguinte forma: atribuirá o valor zero ao percentual da Contribuição Previdenciária sobre a Folha de Pagamento que integra o item "A" do Submódulo 2, correspondente a 20% (Contribuição Patronal – INSS), e incluirá a CPRB no Módulo 6, item C.1.3 (Tributos Federais - CPRB), aplicando-se a respectiva alíquota (2% a 4,5%) da mesma forma como se procedeu ao cálculo dos Tributos, ou seja, a CPRB incidirá sobre o Custo Total do empregado (Módulo 1 + Módulo 2 + Módulo 3 + Módulo 4 + Módulo 5 + Custos Indiretos + Lucro).

13. Eventuais efeitos financeiros decorrentes da previsão do fim da desoneração da folha de pagamento de que trata a Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011, conforme alteração promovida pela Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020, serão objeto de análise de reequilíbrio financeiro na forma preconizada no art. 65, § 5º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Por esse motivo, as propostas deverão considerar os encargos tributários vigentes no momento da elaboração da proposta.

14. Os valores dos demais insumos foram baseados em pesquisa de mercado.

15. Considerações acerca do preço

a) Nos preços deverão estar inclusos todos os custos inerentes à prestação dos serviços contratados, sem exceção, inclusive salários, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e rescisórios dos empregados da contratada, assim como fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, depreciação, aluguéis, administração, se for o caso, enfim, todos os custos diretos e indiretos, mais os impostos e taxas de qualquer natureza que incidam ou venham a incidir sobre o cumprimento deste contrato.

b) Definições pertinentes ao preço:

I. Preço Mensal – é o valor correspondente à prestação dos serviços constantes dos itens desta contratação, pelo período de um mês, contemplando ainda todas as parcelas remuneratórias, a remuneração empresarial e tributos incidentes;

- II. Preço Anual ou Global – é o valor correspondente do resultado da multiplicação do Preço Mensal pelo número de meses contemplados no prazo do contrato e servirá de base para aplicação da penalidade de multa.

## 16 Orientações acerca do preenchimento das Planilhas de Custo e Formação de Preço.

**16.1 MÓDULO 1 da planilha – COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO:** a composição da remuneração considera o Salário Base estabelecido em consonância com **as justificativas elencadas em doc. 10 do PA 2042/2021**;

16.1.1 Alínea “A” Piso salarial - Relativamente aos Profissionais referidos, para a composição da remuneração foram fixados pisos salariais para ambas as categorias. Assim, para a categoria de Técnico Profissional de Informática foi fixado o valor de **R\$ 1.680,09 (um mil, seiscentos e oitenta reais, nove centavos)** e, para a categoria de Analista de Sistemas foi fixado o piso de **3.294,16 (três mil, duzentos e noventa e quatro reais, dezesseis centavos)**.

## 16.2 MÓDULO 2 da planilha: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

**16.2.1 Submódulo 2.2 – Encargos previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.**

a) Alínea C - RAT - Risco de Acidente do Trabalho (máximo 3% - base legal - Anexo V Dec. 3048/99). Para o FAT - Fator Acidentário de Prevenção, considerou-se o fator máximo de 2, que, multiplicado pelo respectivo RAT gerou RAT ajustado de 6% para ambas as categorias, vez que a licitação será realizada por preço global anual;

b) O licitante deve preencher a alínea C com o valor do RAT de sua atividade preponderante e do seu FAT, a serem comprovados no envio de sua proposta adequada ao lance vencedor, mediante apresentação da GFIP **ou outro documento apto a fazê-lo (tela do FAPWEB emitido no sítio da DATAPREV)**, acompanhada do protocolo de envio de arquivos (conectividade social) e da folha de resumo das informações da Previdência Social, constantes no arquivo SEFIP, contendo número do arquivo (que deverá coincidir com o número do protocolo de conectividade);

c) Em razão de a contratação incluir cessão de mão de obra, ainda que a licitante seja optante pelo SIMPLES NACIONAL, deverá preencher todos os dados da planilha de custos, inclusive os referentes às contribuições para o Sistema “S” e os tributos federais, conforme disposição do art. 17, inciso XI, da Lei Complementar nº 123/06 c/c Resolução CGSN RF nº 94/11 (art. 15, XXII) e Acórdão TCU Plenário nº 1914/12.

**16.2.2 MÓDULO 2 da planilha – Submódulo 2.3 BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS:** Os benefícios deste módulo foram concedidos conforme previsto na legislação aplicável e na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, devendo ser comprovados os efetivos recebimentos na execução contratual.

1. **Alinea A - Auxílio transporte:**
2. **Para São Luís** - Foi considerado o custo preponderante da passagem de ônibus atual no valor de **R\$ 3,70**, no quantitativo mensal de 42 passagens equivalentes à 21 dias úteis. Justifica-se a adoção desta alíquota tendo em vista o Caderno de Logística para Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação, elaborado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que em seu item 6.3.2.2, alínea b, estabelece que o custo da passagem é a tarifa predominante na capital. Ressalta-se ainda, que a tarifa considerada possibilita ao usuário o acesso aos terminais de integração para utilização de qualquer outro ônibus, pagando apenas uma única vez. Deve ainda ser deduzido o desconto legal, com fundamento na lei n.º 7.418/85 regulamentado pelo Decreto nº 95.247/87 e Art. 458, § 2º, Inciso III da CLT.
3. **Alinea B - Auxílio alimentação:** O orçamento do custo para esta rubrica teve por base a cláusula décima primeira da CCT da categoria: o valor integral unitário de **R\$ 16,52 (dezesesseis reais e cinquenta e dois centavos), com caráter indenizatório**. Será descontado do trabalhador o valor mensal de R\$ 1,00.
4. **Alinea C – Auxílio Saúde** - para as categorias profissionais, estabelece a cláusula décima terceira da respectiva CCT que as empresas com mais de dez empregados se obrigam a manter convênio de assistência médico-hospitalar com empresas autorizadas pela ANS. O plano oferecido terá cobertura apenas para o empregado devendo ser custeado pela empresa na proporção mínima de 60% e pelo empregado de 40%. Na planilha de custo foi considerado um valor estimado de R\$ 150,00 por colaborador, para custear este benefício. Assim, a empresa licitante deverá cotar neste campo o valor correspondente ao seu custo efetivo, que deverá ser comprovado para fins de pagamento mensal.
5. **Alinea D – Seguro de Vida:** para as categorias profissionais, estabelece a cláusula décima quarta da respectiva CCT que as empresas deverão se comprometer a efetuar seguro de vida em grupo para seus empregados com prêmio mínimo de R\$ 5.547,60 (cinco mil, quinhentos e quarenta e sete reais e sessenta centavos). Utilizou-se como parâmetro o custo mensal de R\$ 15,00 por colaborador nesta rubrica. Contudo, **a empresa licitante deverá cotar, neste campo, o valor correspondente ao seu custo efetivo, que deverá ser comprovado para fins de pagamento mensal**.
6. **Alinea E – Auxílio Odontológico:** consoante cláusula décima quinta da aludida CCT, as empresas concederão a todos os funcionários e seus filhos dependentes plano odontológico, com coparticipação dos colaboradores no percentual de 10% sobre a mensalidade e 30% sobre os procedimentos. **Utilizou-se como parâmetro o montante de R\$ 50,00 (cinquenta reais) nas planilhas de custos e formação de preços, mas a empresa contratada deverá cotar o seu custo efetivo, bem como apresentar a comprovação do dispêndio mensalmente para fins de pagamento.**

**16.3 MÓDULO 5 da Planilha – INSUMOS DIVERSOS:** a cotação dos dispêndios mensais relativos a este item deve ser demonstrada em planilha complementares de forma a detalhar o efetivo custo.

- I. **Alínea A – Uniformes:** o valor consignado na planilha corresponde ao gasto mensal referente a quantidades de uniformes que deverá ser fornecida a cada empregado no primeiro ano da prestação do serviço. No caso de haver renovação contratual, os valores referentes aos uniformes serão revistos para adequação ao novo quantitativo, conforme previsto no Termo de Referência. Será fornecido 01 (um) crachá de identificação, cuja vida útil foi estimada em 36 (trinta e seis) meses. O valor do uniforme não poderá ser descontado do empregado.

#### **16.4 MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO**

- b) Alínea – D -** O aviso prévio trabalhado será reduzido automaticamente após o primeiro ano da execução contratual para 0,194%, em obediência ao Acórdão do Plenário do TCU nº 1.186/2018, por ser parcela paga no primeiro ano do contrato, mas cuja manutenção se mostra necessária, em percentual reduzido, diante da Lei nº 12.506/2011.

**16.5 MÓDULO 6 – CUSTOS INDIRETOS TRIBUTOS E LUCRO:** Para fins de estimativa do Lucro e Despesas indiretas, incluindo todos os impostos e contribuições não recuperáveis e demais despesas administrativas operacionais.

- II. **Alínea A – Custos Indiretos:**
- III. Despesas indiretas – compreende as despesas administrativas e operacionais estimadas em 6% incidente sobre o total da remuneração + total de benefícios mensais diários + total de insumos diversos + resumo total de encargos sociais e trabalhistas;
- IV. Estimou-se para o Lucro o percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre a base de cálculo das despesas administrativas operacionais adicionando-se o resultado dela decorrente.
- V. Os custos com exames médicos, adimensionais periódicos e demissionais dos empregados, devem estar previstos no custo indireto da empresa.
- VI. **Alínea B – Lucro:** deverá englobar o lucro etc. (Acórdão 2.369/2011-TCU - Plenário).
- VII. **Alínea C – Tributos:** O orçamento dos custos dos serviços foi estimado levando-se em consideração a empresa optante pelo Lucro Real.
- VIII. Os tributos (ISSQN, COFINS e PIS) foram definidos utilizando-se o regime de tributação pelo Lucro Real. O licitante deve elaborar sua planilha e, por conseguinte, sua proposta com base no regime de tributação ao qual estará submetido durante a execução do contrato, **devendo para tanto, efetivamente declarar a sua adoção na proposta de preço.**

- IX. As empresas sujeitas ao regime de tributação de incidência **não cumulativa da PIS e COFINS** deverão comprovar que as alíquotas dos referidos tributos adotados NO MÓDULO DE LUCRO E CUSTOS INDIRETOS correspondem à média dos percentuais efetivos recolhidos em virtude do direito de compensação dos créditos previstos no art. 3º das Leis n.º 10.637/2002 e 10.833/2003, de forma a garantir que os preços contratados pela administração pública reflitam os benefícios tributários concedidos pela legislação tributária. A comprovação de que trata este item poderá ser feita pelo cálculo da média dessas contribuições dos últimos 12 (doze) meses disponíveis, mediante a apresentação dos recibos de entrega de escrituração fiscal digital (ver Anexo IV)
- 1 O valor referente a tributos será obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento:  
TO= tributo (%100)  
PO= total (remuneração + encargos sociais + insumos) + total (bonificação e outras despesas indiretas) / (1-(alíquota do somatório dos tributos/100))
  - 2 As alíquotas referentes aos encargos sociais e tributos, informadas nas planilhas de custo e formação de preços, deverão ser necessariamente compatíveis com o regime tributário da empresa - Lucro real ou Lucro Presumido conforme legislação pertinente.
  - 3 Não poderão ser computadas nas planilhas de custo e formação de preços as alíquotas referentes ao imposto de renda e CSLL em qualquer regime de tributação acima descrito, conforme Decisão do TCU 950/2007.
  - 4 As microempresas ME(s) e EPP(s), que exerçam atividades concomitantes com atividades vedadas de locação de mão de obra não poderão apresentar proposta com os benefícios da condição de optante pelo simples nacional e, caso venham a ser contratada, estarão sujeitas à exclusão obrigatória do Simples Nacional, em consequência da vedação constante do art. 18 § 5º H da Lei complementar 123/2006, (atividades de limpeza e conservação exercidas cumulativamente com atividades vedadas de locação de mão de obra).
  - 5 A ME ou EPP contratada deverá comunicar sua exclusão à receita federal do Brasil, conforme previsto na resolução CGSN nº 15, de 23/07/2007, após a assinatura do contrato terá um prazo de 90 dias, deverá apresentar cópias dos ofícios à receita federal de exclusão do simples nacional, sob pena de rescisão contratual.

**Nota:** O licitante deverá, quando do preenchimento das planilhas de custo e formação de preços, cotar o mesmo percentual em ambas as planilhas, a fim de manter a uniformidade de informação. Caso a licitante, provisoriamente vencedora, preencha os itens com percentuais diferentes, a proponente será notificada para efetuar a devida correção e reapresentação da proposta de forma que as planilhas apresentem os mesmos percentuais, sob pena de desclassificação da proposta;

#### 17. RESUMO DO CUSTO POR POSTO DE TRABALHO:

- X. As licitantes deverão contemplar em seus orçamentos todos os itens necessários à adequada realização dos serviços, mesmo que não estejam explicitados no Termo de Referência, podendo inseri-los na Planilha de Custo e Formação de Preços, desde que devidamente justificados.
- XI. A metodologia de apresentação dos preços dos serviços, objeto deste Termo de Referência, baseia-se nos moldes apresentados pela IN n.º 05/17.

**ANEXO I.H**
**MODELO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÕES DE PREÇOS**

Processo nº:		Pregão nº XXXX/20XX	
Licitação nº:			
Data do Pregão:	DD/MM/AAAA	Horário:	XX:XX hrs
<b>SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL - N2</b>			
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/ UF	SÃO LUÍS/MA SINDPD-MA e FENAINFO 2020/2021	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		
D	Nº de meses de execução contratual		12
<b>IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO</b>			
1	Unidade de medida		POSTO
2	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida):		7
3	Cargo:		Técnico de suporte local

**MÃO-DE-OBRA**
**MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo do serviço	Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte técnico presencial
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	3172-10
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$
4	Categoria profissional	Técnico de apoio ao usuário de informática
5	Data base da categoria	1º/10/2020

**MÓDULO 01: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da remuneração			Valor (R\$)
A	Salário base (44h mensais)			
B	Adicional de periculosidade	Sim/Não	N	

C	Adicional de insalubridade	Sim/Não	N		
D	Adicional noturno				
E	Hora noturna adicional - ou hora noturna reduzida				
F	Adicional de hora extra no feriado				
G	Outros (especificar)				
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>					<b>R\$</b>

MÓDULO 02: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
<b>Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) salário e adicional de férias</b>			
<b>2.1</b>	<b>13º salário e adicional de férias</b>	<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º salário	8,33%	
B	Adicional de Férias	2,78%	
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	4,42%	
<b>TOTAL</b>			

<b>Submódulo 2.2 - Encargos previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições</b>			
<b>2.2</b>	<b>GPS, FGTS e outras contribuições</b>	<b>(%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	Seguro Acidente do Trabalho (RATxFAP)	RAT 3,0 FAT 2,0	6,00%
D	SESC ou Sesi	1,50%	
E	SENAI ou SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
<b>TOTAL</b>			<b>39,80%</b>

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários						
<b>2.3</b>	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>					<b>Valor (R\$)</b>
A	Transporte	SIM/NÃO	Valor	Passagens	Dias	Desconto
		SIM	R\$ 3,70	2	21	R\$ 100,81
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	SIM/NÃO	Valor	Dias	Desconto	
		SIM	R\$ 16,52	21	R\$ 1,00	
C	Auxílio-saúde					
D	Seguro de vida, invalidez e funeral					
E	Auxílio odontológico					
<b>TOTAL</b>						

## QUADRO RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
<b>TOTAL</b>		

Base de cálculo para a Provisão Para Rescisão: REMUNERAÇÃO + 13º + FÉRIAS + ADICIONAL DE FÉRIAS	R\$
---	-----

MÓDULO 03: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	Provisão para Rescisão	(%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,14%	
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,77%	
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,06%	
<b>TOTAL</b>			

Base de cálculo para o Custo de Reposição do Profissional Ausente (substituto): MÓDULO 1 + MÓDULO 2 + MÓDULO 3 - VT - VA	R\$
--	-----

MÓDULO 04: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Substituto nas Ausências	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto na Cobertura de Férias	8,33%	
B	Substituto na Cobertura das Ausências por Doença	1,66%	
C	Substituto na Cobertura de Licença-Paternidade	0,04%	
D	Substituto na Cobertura das Ausências por Acidente de Trabalho	0,27%	
E	Substituto na Cobertura das Ausências Legais	0,28%	
F	Substituto na Cobertura de Outras Ausências (Especificar)		
<b>TOTAL</b>		10,58%	

Submódulo 4.2 - Intra jornada			
4.2	Substituto na Intra jornada	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para Repouso ou Alimentação		
<b>TOTAL</b>			

**QUADRO RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE**

4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências	
4.2	Substituto na Intrajornada	
<b>TOTAL</b>		

MÓDULO 05: INSUMOS DIVERSOS		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes (custo mensal por empregado)	
B	Ferramentas (custo mensal por empregado)	
C	Outros (Especificar)	
<b>TOTAL</b>		

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		(%)	Valor (R\$)
A	Custos indiretos		6,00%	
B	Lucro		10,00%	
C	Tributos		14,25%	
	C.1	Tributos Federais	C.1.1 PIS	1,65%
			C.1.2 COFINS	7,60%
			C.1.3 CPRB - Não optante	0,00%
	C.2	Tributos Municipais	ISS	5,00%
<b>TOTAL</b>				

**QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para rescisão	
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 – Insumos Diversos	
<b>SUBTOTAL (A+B+C+D+E)</b>		
F	Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		

**QUADRO RESUMO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS**

Tipo de Serviço (A)	Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte técnico presencial	R\$	1	R\$	7	R\$
<b>Valor mensal dos serviços</b>					<b>R\$</b>

*QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA*

<i>VALOR GLOBAL DA PROPOSTA</i>	
DESCRIÇÃO	VALOR
Valor mensal do serviço	R\$
Número de meses de execução contratual	12
<b>Valor global (Valor Mensal x Meses de Execução)</b>	<b>R\$</b>

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÕES DE PREÇOS			
Processo nº:			
Licitação nº:		Pregão nº XXXX/20XX	
Data do Pregão:	DD/MM/AAAA	Horário:	XX:XX hrs
SUPERVISOR DE SUPORTE LOCAL - N2S			
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/ UF		SÃO LUÍS/MA
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		SINDPD-MA e FENAINFO 2020/2021
D	Nº de meses de execução contratual		12
IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
1	Unidade de medida		POSTO
2	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida):		1
3	Cargo:		Supervisor de suporte local

MÃO-DE-OBRA
-------------

**MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL**

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra		
1	Tipo do serviço	Supervisão de suporte técnico de 2º Nível (N2S)
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	1425-30
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$
4	Categoria profissional	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação
5	Data base da categoria	1º/10/2020

MÓDULO 01: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
1	Composição da remuneração			Valor (R\$)
A	Salário base (44h mensais)			
B	Adicional de periculosidade	Sim/Não	N	
C	Adicional de insalubridade	Sim/Não	N	
D	Adicional noturno			
E	Hora noturna adicional - ou hora noturna reduzida			
F	Adicional de hora extra no feriado			
G	Outros (especificar)			
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO</b>				

MÓDULO 02: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS
---

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) salário e adicional de férias			
2.1	13º salário e adicional de férias	(%)	Valor (R\$)
A	13º salário	8,33%	
B	Adicional de Férias	2,78%	
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário, Férias e Adicional de Férias	4,42%	
<b>TOTAL</b>			

Submódulo 2.2 - Encargos previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições						
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições				(%)	Valor (R\$)
A	INSS				20,00%	
B	Salário Educação				2,50%	
C	Seguro Acidente do Trabalho (RATxFAP)	RAT	3,0	FAT	2,0	6,00%
D	SESC ou SESI				1,50%	
E	SENAI ou SENAC				1,00%	
F	SEBRAE				0,60%	
G	INCRA				0,20%	
H	FGTS				8,00%	
<b>TOTAL</b>					<b>39,80%</b>	

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários						
2.3	Benefícios Mensais e Diários					Valor (R\$)
A	Transporte	SIM/NÃO	Valor	Passagens	Dias	Desconto
		SIM	R\$ 3,70	2	21	R\$ 197,65
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	SIM/NÃO	Valor	Dias	Desconto	
		SIM	R\$ 16,52	21	R\$ 1,00	
C	Auxílio-saúde					
D	Seguro de vida, invalidez e funeral					
E	Auxílio odontológico					
<b>TOTAL</b>						

**QUADRO RESUMO DO MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAS E DIÁRIOS**

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	
<b>TOTAL</b>		

Base de cálculo para a Provisão Para Rescisão: REMUNERAÇÃO + 13º + FÉRIAS + ADICIONAL DE FÉRIAS	R\$
---	-----

MÓDULO 03: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	Provisão para Rescisão	(%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,14%	
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,77%	
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,06%	
TOTAL			

Base de cálculo para o Custo de Reposição do Profissional Ausente (substituto): MÓDULO 1 + MÓDULO 2 + MÓDULO 3 - VT - VA	R\$
--	-----

MÓDULO 04: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Substituto nas Ausências	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto na Cobertura de Férias	8,33%	
B	Substituto na Cobertura das Ausências por Doença	1,66%	
C	Substituto na Cobertura de Licença-Paternidade	0,04%	
D	Substituto na Cobertura das Ausências por Acidente de Trabalho	0,27%	
E	Substituto na Cobertura das Ausências Legais	0,28%	
F	Substituto na Cobertura de Outras Ausências (Especificar)		
TOTAL			10,58%

Submódulo 4.2 - Intra jornada			
4.2	Substituto na Intra jornada	(%)	Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para Repouso ou Alimentação		R\$ -
TOTAL			R\$ -

**QUADRO RESUMO DO MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE**

4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências	
4.2	Substituto na Intra jornada	
TOTAL		

MÓDULO 05: INSUMOS DIVERSOS		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)

A	Uniformes (custo mensal por empregado)	
B	Ferramentas (custo mensal por empregado)	
D	Outros (Especificar)	
<b>TOTAL</b>		

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	(%)	Valor (R\$)
A	Custos indiretos	6,00%	
B	Lucro	10,00%	
C	Tributos	14,25%	
C.1	Tributos Federais	C.1.1 PIS	1,65%
		C.1.2 COFINS	7,60%
		C.1.3 CPRB - Não optante	0,00%
C.2	Tributos Municipais	ISS	5,00%
<b>TOTAL</b>			

**QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO**

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
<b>SUBTOTAL (A+B+C+D+E)</b>		
F	Módulo 6 - Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		

**QUADRO RESUMO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS**

Tipo de Serviço (A)	Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (BxC)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
Supervisão de suporte técnico de 2º Nível (N2S)	R\$	1	R\$	1	R\$
<b>Valor mensal dos serviços</b>					<b>R\$</b>

**QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA**

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA	
DESCRIÇÃO	VALOR
Valor mensal do serviço	R\$
Número de meses de execução contratual	12
Valor global da proposta (Valor Mensal x Meses de Execução)	<b>R\$1</b>

Orçamento de Uniformes/Epi's - Técnico de suporte local						
item	Descrição dos materiais	vida útil	Preço Médio unitário (A)	Quantidade Anual (B)	Preço total estimado (C=A*B)	Custo mensal por colaborador (D=C/12)
1	Camisa social	12		2		
2	Par de meia social	12		2		
3	Par de sapatos	12		1		
4	Cinto	12		1		
5	Calça social	12		2		
6	Crachá	36		1		
7	Luva de segurança em PU	12		1		
<b>Valor total</b>						

Orçamento de Uniformes/Epi's - Supervisor de suporte local						
item	Descrição dos materiais	vida útil	Preço Médio unitário (A)	Quantidade Anual (B)	Preço total estimado (C=A*B)	Custo mensal por colaborador (D=C/12)
1	Camisa social	12		2		
2	Par de meia social	12		2		
3	Par de sapatos	12		1		
4	Cinto	12		1		
5	Calça social	12		2		
6	Crachá	36		1		
<b>Valor total</b>						

### Estimativa de Deslocamentos

*Os deslocamentos podem ocorrer da sede do polo para cada vara do trabalho dentro do polo ou entre as varas do mesmo polo.*

Objetivo	Ocorrência Anual	Diárias Estimadas	Qtd de Localidades no polo São Luis (Exceto Sede)	Qtd de Localidades no polo Imperatriz (Exceto Sede)	Qtd de Localidades no polo Pres. Dutra (Exceto Sede)	Quantidade de Diárias
Manutenção Preventiva de Equipamentos de TI	2	2	2	3	8	52
Entrega e Instalação de Equipamentos de TI	2	1	2	3	8	26
Atendimento Presencial a Chamados	2	1	2	3	8	26
<b>TOTAL ANUAL DE DIÁRIAS ESTIMADAS</b>						<b>104</b>
<b>TOTAL MENSAL DE DIÁRIAS ESTIMADAS</b>						<b>8,67</b>

### ANEXO I-L

QUANTITATIVO E ORÇAMENTO DE DIÁRIAS					
Valores estimados (R\$)					
A	Despesas em viagens	Unitário	Qtd mensal (unidade)	Valor mensal (R\$)	Valor anual (R\$)
A.1	Almoço	R\$ 20,00	8,67		
A.2	Jantar	R\$ 20,00	8,67		
A.3	Pernoite c/ café da manhã	R\$ 132,00	8,67		
<b>Total das despesas em viagem (A1 + A2 + A3)</b>			<b>8,67</b>		
B	Encargos sobre parcela variável		Percentual (%)		
B.1	<b>Custos Indiretos</b>	<b>R\$10,32</b>	<b>6,00%</b>		
B.2	CONFINS		7,60%		
B.3	PIS		1,65%		
B.4	ISSQN		5,00%		
B.5	<b>Total tributos</b>	<b>33,33</b>	<b>14,25%</b>		
C	<b>Lucro</b>	<b>18,23</b>	<b>10,00%</b>		
<b>Total encargos sobre parcela variável (B1+B2+B3+B4+B5+B6)</b>			<b>24,65%</b>		
D	<b>Valor unitário despesa variável (diárias)</b>	<b>R\$ 233,88</b>		<b>R\$ 2.026,96</b>	<b>R\$ 24.323,51</b>

VALOR ESTIMADO DO DESLOCAMENTO ENTRE POLOS (R\$)						
item 1	SUPORTE TÉCNICO DE TI					
A	Despesas em viagem	(A) Valor médio unitário maior trajeto (A)	(B) qtd de trajeto (ida e volta) (B)	(C) valor unitário passagem (C=A * B)	(E) qtd de deslocamento por ano (ida e volta) (E=D*3)	qtd total estimado deslocamento Por mês (F=E/12)
A.1	Passagem	R\$ 150,00	2	R\$300,00	104	8,67
B	Encargos sobre parcela variável		Percentual (%)			
B.1	Custos Indiretos		6,00%	R\$18,00		
B.2	CONFINS		7,60%			
B.3	PIS		1,65%			
B.4	ISSQN		5,00%			
B.5	Total Tributos		14,25%	R\$54,57		
C	Lucro		10,00%	R\$31,80		
Total encargos sobre deslocamento (I10+I14+I15)			30,25%	R\$104,37		
Custo unitário estimado p/deslocamento				R\$404,37		
Valor mensal estimado (custo anual/12 meses)				R\$3.504,51		
Valor anual estimado				R\$42.054,12		
Qtd de colaborador			7			

## ANEXO I-N

Orçamento de Ferramentas - Técnico de suporte local							
Item	Descrição dos Equipamentos	Quant.	Valor Unit	Valor Total	Vida Útil (mês)	Fator Residual	Valor da Depreciação Mensal do Item
1	Chave de fenda 3/16x4 imantada	7			60	20%	
2	Chave philips 3/16x4 imantada	7			60	20%	
3	Alicate meia cana curto 6"	7			60	20%	
4	Alicate de corte diagonal 6"	7			60	20%	
5	Alicate de crimpagem	7			60	20%	
6	Multímetro	7			60	20%	
7	Testador e localizador de cabo de rede	7			60	20%	
8	Pendrive de no mínimo 64 GB	7			60	20%	
9	HDD externo portátil 1 TB USB 3.0	4			60	20%	
<b>Valor Total da Depreciação Mensal</b>							
Quantidade de colaboradores							
<b>Cota mensal de depreciação das ferramentas por profissional</b>							

PLANILHA DE TOTALIZAÇÃO

QUADRO RESUMO DO CUSTO MENSAL E GLOBAL DA CONTRATAÇÃO							
LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD TOTAL	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$	
único	1	Serviço de Atendimento de 1º nível (N1) para todo o TRT16 – Central de Serviços	Serviço Mensal			0,00	
	<b>Subtotal item 1</b>					<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	2	Serviço de Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte Técnico Presencial	Serviço Mensal	7 postos de trabalho		0,00	0,00
		despesa variável (diária)	unidade estimada	104			
		despesa variável (deslocamento)	unidade estimada	104			
	<b>Subtotal item 2</b>					<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	3	Serviço de Supervisão de Suporte Técnico de 2º nível (N2S)	Serviço Mensal	1 posto de trabalho			0,00
	<b>Subtotal item 3</b>					<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>Total geral</b>					<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

## METODOLOGIA DE CÁLCULO

SALÁRIOS BASE DAS CATEGORIAS VARIADAS	Técnico de suporte local	A proposta foi elaborada com base no piso salarial fixado para o cargo Técnico de Suporte Local, no montante de R\$ 1.680,09 (um mil, seicentos e oitenta reais e nove centavos), com funções compatíveis as do Técnico Profissional de Informática, e para o cargo Supervisor de suporte local, no montante de R\$ 3.294,16 (três mil, duzentos e noventa e quatro reais e dezesseis centavos), com funções compatíveis com as do Analista de Sistemas, <b>consoante justificativas acostadas aos autos do PA 2042/2021, doc. 10</b> , bem como demais insumos na CCT firmada entre o SINDPD-MA-SINDICATO DOS EMPREGADOS EM PROCESSAMENTO DE DADOS NO ESTADO DO MARANHÃO, CNPJ n.º 00.652.707/0001-62 e a FENAINFO - FEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE INFORMÁTICA, CNPJ n.º 35.809.995/0001-10, com vigência de 1º de outubro de 2020 a 30 de setembro de 2021 e data base da categoria em 1º de outubro.
	Supervisor de suporte local	

## ENCARGOS SOCIAIS:

4.1	Encargos previdenciários e FGTS	%	JUSTIFICATIVA	MEMÓRIA DE CÁLCULO
A	INSS	20,00%	Art. 22, Inciso I, da Lei nº 8.212/91.	Valores Fixos por Lei
B	SESC	1,50%	Art. 30, Lei nº 8.036/90.	Valores Fixos por Lei
C	SENAC	1,00%	Art. 4º do Decreto-Lei nº 8.621/46.	Valores Fixos por Lei
D	INCRA	0,20%	Art. 1º, I, 2, Decreto-Lei nº 1.146/70 e Art. 3º, Lei nº 7.231/84.	Valores Fixos por Lei
E	Salário Educação	2,50%	Art. 3º, inciso I, Decreto nº 87.043/82.	Valores Fixos por Lei
F	FGTS	8,00%	Art. 15, Lei nº 8.036/90 e Art. 7º, III, CF.	Valores Fixos por Lei
G	Riscos ambientais do Trabalho Ajustado (RAT x FAP)	4,00%	RAT = 2,00 (Fixo) X FAP = 2,00 (Valor máximo), conforme código 6209-1/00 do Anexo V e art. 202-A, § 1º, do Decreto n.º 3048/99.	RAT fixo (2,0) x FAP variável (0,5 a 2,0)
H	SEBRAE	0,60%	Art. 8º, § 3º, Lei nº 8.029/90.	Valores Fixos por Lei
<b>TOTAL</b>		<b>37,80%</b>		

**Submódulo 2.1 - 13º Salário e Adicional de Férias**

2.1	13º Salário e Adicional de Férias	%	JUSTIFICATIVA	MEMÓRIA DE CÁLCULO
A	13º Salário	8,33%	Art. 7º, VIII, CF/87	1/12
B	Adicional de Férias	2,78%	1/3 sobre as férias	
	<b>SUBTOTAL</b>	11,11%		
C	Insidência do Submódulo 4.1 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	4,20%	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	
<b>TOTAL</b>			<b>15,31%</b>	

**Módulo 3 - Provisão para Rescisão**

3	Provisão para Rescisão	%	JUSTIFICATIVA	MEMÓRIA DE CÁLCULO
A	Aviso prévio indenizado (API)	0,42%	Arbitrado pela própria empresa, de acordo com a incidência de empregados que utilizam este benefício. A título exemplificativo, elegemos que 5% dos empregados serão demitidos com a saída imediata.	0,05 x (1/12)
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	8% x API
C	Multa de FGTS do aviso prévio indenizado	3,14%	Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990 (Art. 18 § 1º) (40%). A título exemplificativo, elegemos que 2% dos empregados solicitarão rescisão.	0,08 x 0,4 x 0,98 x (1 + 2/12 + (1/3 x 1/12))

D	Aviso prévio trabalhado (APT)	1,94%	Art. 488 da CLT e Acórdão 3.006/2010 - Plenário - TCU	(7/30)/12
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado	0,74%	Incidência do submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado	37,8% x APT
F	Multa de FGTS do aviso prévio trabalhado	0,06%	Art. 488 da CLT e Acórdão 3.006/2010 - Plenário - TCU	8% x 40% x APT
<b>TOTAL</b>		<b>6,33%</b>		

**Submódulo 4.1 - Custo de Reposição do profissional Ausente**

4.1	Composição do Custo de Reposição do profissional Ausente	%	JUSTIFICATIVA	MEMÓRIA DE CÁLCULO
A	Férias	8,33%	Art. 7º, VIII, CF/88	$[(1/12) \times 100] = 8,33\%$
B	Ausência por doença	1,66%	Arts. 131, III, 201, I e 476, CLT e Art. 18, I e 59 a 63, Lei 8.213/91 e Art. 6º, II, IN 84/10	$5,96 \text{ dias/ano IBGE. } (5,96 \text{ dias}/30 \text{ dias}) \times (1/12 \text{ meses}) = 0,0166 = 1,66\%$
C	Licença Paternidade	0,04%	Art. 7º, XIX, CF/88 e 10, § 1º, da CLT. (6,24% de taxa de fecundidade x 50% da participação masculina)	$(5 \text{ dias}/30 \text{ dias}) \times (1/12 \text{ meses}) \times 6,24\% \times 50\% = 0,0004 = 0,04\%$
D	Ausência por acidente de trabalho	0,27%	Lei 6.367/76, Art 473, CLT e Acórdão 1.753/2008 - Plenário - TCU	$(0,91 \text{ dias}/30 \text{ dias}) \times (1/12 \text{ meses}) = 0,0027 = 0,27\%$
E	Ausências legais	0,28%	Art. 131, I e 473, I a IX da CLT e Acórdão 1753/2008 - Plenário - TCU	$(1/30) \times (1/12) = 0,277\%$
F	Outros	-		
<b>TOTAL</b>		<b>10,58%</b>		

**INSUMOS:**

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO
uniforme, epis equipamentos e ferramentas	O valor dos uniformes devem ser cotados conforme instrução constante do termo de referência e anexos
Auxílio-Alimentação/refeição	O auxílio-alimentação estabelecido de R\$ 16,52 (dezesesseis reais e cinquenta e dois centavos) para ambas as categorias, considerando a Convenção Coletiva de Trabalho, com desconto de R\$ 1,00 mensal por colaborador, conforme parágrafo 2º da cláusula décima primeira.
Vale-Transporte	O vale-transporte foi baseado no preço da passagem do transporte URBANO, trajeto de ida e volta residência/Posto, para o período (IDA E VOLTA) de 21 dias por mês. SAO LUIS - Vale-Transporte = (3,70*2*21)-6% salario base da categoria.
seguro de vida	O seguro de vida a ser cotado de acordo com os valores a serem contratados pela própria empresa, que deverá resguardar o prêmio de no mínimo R\$ 5.547,60, conforme cláusula décima quarta da CCT. O valor utilizado na planilha de custos é estimado e meramente referencial.
Auxílio Saúde	O valor utilizado na planilha de custos é estimado e meramente referencial. A empresa que possua mais de 10 empregados deverá custear plano de saúde na proporção mínima de 60%, sendo custeado pelo empregado o percentual de 40%, conforme cláusula décima terceira
Auxílio Odontológico	O valor utilizado na planilha de custos é estimado e meramente referencial. Conforme cláusula décima quinta da CCT, a empresa deverá custear plano odontológico para funcionários e dependentes, sendo a coparticipação do empregado 10% na mensalidade e 30% nos procedimentos

## ANEXO II

### MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaramos que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e administração pública:

233

Contratante	CNPJ	Nº/ano do contrato	Data vigência período		Valor mensal (R\$)	Valor anual (R\$)	
			Início	Término			
_____	_____ _____	_____			_____	_____	
_____	_____ _____	_____			_____	_____	
_____	_____ _____	_____			_____	_____	
			Valor anual total dos Contratos			_____	_____

Local e data

\_\_\_\_\_

Assinatura e carimbo do emissor

#### COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO do **subitem 28.2.5**

Cálculo demonstrativo visando comprovar que o patrimônio líquido é igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor anual dos contratos firmados com a administração pública e com a iniciativa privada.

$\frac{\text{Valor do Patrimônio Líquido}}{\text{Valor total dos contratos}} \times 12 > 1$

Obs.: Esse resultado deverá ser superior a 1.

#### COMPROVAÇÃO DA SUBCONDIÇÃO do **subitem 28.2.5.2**

Cálculo demonstrativo da variação percentual do valor total constante na declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública em relação à receita bruta.

$\frac{(\text{Valor da receita bruta} - \text{Valor total anual dos contratos})}{\text{Valor da receita bruta}} \times 100 =$

Obs.: Caso o percentual encontrado seja maior que 10% (positivo ou negativo), a licitante deverá apresentar as devidas justificativas.

#### JUSTIFICATIVAS PARA A VARIAÇÃO PERCENTUAL SUPERIOR A 10%

\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Observações:

**Nota 1:** Além dos nomes dos órgãos/empresas, o licitante deverá informar também o endereço completo dos órgãos/empresas, com os quais tem contratos vigentes.

**Nota 2:** \*Considera-se o valor remanescente do contrato, excluindo o já executado.

Esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a empresa;

A licitante deverá informar todos os contratos vigentes.

### ANEXO III

#### MODELO DE AUTORIZAÇÃO DE DESTAQUES NO PAGAMENTO MENSAL E DE RETENÇÃO E UTILIZAÇÃO DA GARANTIA CONTRATO N° XXXX

\_\_\_\_\_ (identificação do licitante), inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, o Sr. \_\_\_\_\_ (nome do representante), portador da Cédula de Identidade RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, AUTORIZA, conforme estabelecido na alínea "d" do item 1.2 do Anexo VII-B da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e dos dispositivos correspondentes do Edital: (X) que os valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas devidos aos trabalhadores alocados na execução do contrato sejam descontados da fatura e pagos diretamente aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da Contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme o conforme estabelecido na alínea "d" do item 1.2 do Anexo VII-B da IN SEGES/MPDG n. 5/2017; (X) que os valores provisionados para o pagamento de férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores alocados na execução do contrato sejam destacados do valor mensal e depositados em conta-corrente vinculada, bloqueada para movimentação e aberta em nome da empresa junto a instituição bancária oficial, conforme estabelecido na alínea "d" do item 1.2 do Anexo VII-B da IN SEGES/MPDG n. 5/2017 (X) que os valores devidos ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS sejam retidos na fatura e depositados diretamente nas respectivas contas vinculadas dos trabalhadores alocados na execução do contrato, observada a legislação específica, e conforme estabelecido na alínea "d" do item 1.2 do Anexo VII-B da IN SEGES/MPDG n. 5/2017 ; (X) que a Contratante utilize o valor da garantia prestada para realizar o pagamento direto das verbas rescisórias aos trabalhadores alocados na execução do contrato, caso a Contratada não efetue tais pagamentos até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, conforme estabelecido

235

na alínea "d" do item 1.2 do Anexo VII-B da IN SEGES/MPDG n. 5/2017. Município de \_\_\_\_\_, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (assinatura do representante legal do licitante)

## ANEXO IV

### Modelo de Declaração de Atendimento aos Requisitos de Infraestrutura

#### Declaração

\_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal abaixo identificado, declara que atende ou tem condições de atender a todos os requisitos de infraestrutura definidos no **Anexo I – Especificações Técnicas do Serviço** – do Termo de Referência \_\_\_\_\_ dentro do prazo estipulado para o início da prestação dos serviços, recursos estes que compreendem instalações, equipamentos e pessoal técnico especializado, disponíveis e suficientes. Declara também ter realizado vistoria ou ter renunciado realizá-la, tomando conhecimento de todas as condições locais, das condições técnicas e ambientais para a execução dos serviços objeto desta licitação, bem como que o preço apresentado é suficiente para a perfeita execução dos serviços, ciente de que não pode alegar posteriormente desconhecimento das condições locais e especificações técnicas como justificativas para eximir-se das responsabilidades assumidas e solicitar alteração do valor contratado, estando plenamente capacitados a elaborar a proposta.

São Luís, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_

---

Assinatura e carimbo (representante legal)

## ANEXO V

### MINUTA DO CONTRATO

**CONTRATO TRT 16 Nº XX/2021**  
PA nº 2042/2021

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO E A EMPRESA XXXXXXX.

Pelo presente instrumento particular, a UNIÃO por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO, com sede na Avenida Senador Vitorino Freire, 2001, Areinha, nesta cidade, inscrito no CNPJ sob o nº 23.608.631/0001-93, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado pelo Exmo. Desembargador Presidente **JOSÉ EVANDRO DE SOUZA** e, do outro lado, a EMPRESA **XXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o n.º XXXXXX, com sede XXXXXX, representada neste ato pelo Sr. **XXXXXX**, portador(a) do CPF nº XXXX e RG nº XXXXXX a seguir denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo nº 2042/2021, do Pregão Eletrônico nº 13/2021, do tipo menor preço regido pelas disposições contidas na Lei nº 10.520 de 17.07.2002, Decreto 10.024, de 20 de setembro de

237

2019, do Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017, nº 02, de 11 de outubro de 2010 e nº 01, de 19 de janeiro de 2010, pela Lei n.º 8.666/93 e suas alterações e pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078 de 11.09.90, Lei Complementar nº 123/2006 e o Decreto Nº 8.538/2015, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente instrumento tem por objeto a contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do TRT da 16ª Região, no modelo Central de Serviços de TI de 1º e 2º níveis (Service Desk), conforme as práticas preconizadas pela Biblioteca ITIL 4. Serviço de natureza continuada com dedicação exclusiva de mão de obra, de acordo com as especificações contidas neste CONTRATO e no Termo de Referência.

**Parágrafo Primeiro** - A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta, conforme art. 4º da IN nº 05/2017.

**Parágrafo Segundo** - Os serviços serão executados conforme discriminados no Anexo I – Especificações Técnicas dos Serviços do Termo de Referência.

**Parágrafo Terceiro** - Integram o presente CONTRATO independente de transcrição:

- a) Edital de licitação doc.32;
- b) Termo de referência doc.27;
- c) Proposta da Contratada doc.xx;

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência do CONTRATO é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e

sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, inc. II, da Lei n.º 8.666/93.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR DO CONTRATO**

Os valores totalizados, mensal e anual da presente contratação são os constantes na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD TOTAL	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
1	Serviço de Atendimento de 1º nível (N1) para todo o TRT16 – Central de Serviços	Serviço Mensal	12 meses	XXX	XXX
<b>Subtotal item 1</b>				<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
2	Serviço de Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte Técnico Presencial	Serviço Mensal	7 postos de trabalho	XXX	XXX
	despesa variável (diária)	Unidade estimada	104	XXX	XXX
	despesa variável (deslocamento)	Unidade estimada	104	XXX	XXX
<b>Subtotal item 2</b>				<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
3	Serviço de Supervisão de Suporte Técnico de 2º nível (N2S)	Serviço Mensal	1 posto de trabalho	XXX	XXX
<b>Subtotal item 3</b>				<b>XXX</b>	<b>XXX</b>
<b>Total geral</b>				<b>XXX</b>	<b>XXX</b>

#### **CLÁUSULA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas com a execução do presente CONTRATO correrão à conta da **AÇÃO APRECIÇÃO DE CAUSAS NA JUSTIÇA DO TRABALHO, Programa Orçamentário – 168170 - Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho; Elemento de despesa: 3.3.90.37 – Locação de mão de obra e Subelemento de despesa: 28 – Suporte a usuários de T.I, consignada na Lei Orçamentária Anual nº 14.144 de 22/04/2021.**

**Parágrafo Único** - A presente contratação tem reflexo nos anos seguintes, finalizando até o limite de 60 (sessenta) meses, caso haja aditivos contratuais.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO**

Após recebimento definitivo dos serviços, o pagamento deverá ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados acompanhada da documentação elencada no Termo de Referência e as abaixo citadas.

- a) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; e
- f) Relação em formato Excel, de todos os empregados envolvidos no contrato, contendo: **nome completo, código de registro, cargo ou função, remuneração, data admissão na empresa, data admissão no contrato** e demais informações que porventura ocorrerem no mês de competência, tais como: afastamento por motivo de férias do titular (nome do titular, período de gozo e nome do substituto), em caso de demissão (empregado demitido – data da demissão no contrato e data da demissão na empresa – se houver, para o novo empregado admitido deve repetir as informações acima citadas para fins de registro e controle dos encargos trabalhistas em

conta- vinculada e divulgação no portal da transparência deste Regional;  
ou na segunda hipótese, declarar expressamente que não houve  
ocorrência de afastamentos ou demissão naquele mês, se for o caso.

**Parágrafo Primeiro** - A Nota Fiscal deverá ser entregue no Setor de Cadastro Processual do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, localizado na Av. Senador Vitorino Freire, 2001 - Areinha - São Luís - MA ou, no horário de expediente deste Órgão, atualmente de 07:30h às 17:30h, ou, se eletrônica, enviada para o e-mail: ctic@trt16.jus.br, cabendo a CONTRATADA certificar-se do recebimento.

**Parágrafo Segundo** - A comprovação da regularidade fiscal poderá ser constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

**Parágrafo Terceiro** - Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas pela CONTRATADA de fornecimento da respectiva documentação atualizada.

**Parágrafo Quarto** - O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor da CTIC ,designado para este fim, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e, certificação da regularidade dos documentos obrigatórios mencionados nesta cláusula.

**Parágrafo Quinto** - O pagamento da obrigação deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura.

**Parágrafo Sexto** - No caso de erro da nota fiscal o prazo constante do parágrafo quinto começa a contar do novo recebimento.

**Parágrafo Sétimo** - O setor competente para proceder ao pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do CONTRATO e do órgão CONTRATANTE;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) o destaque do valor da retenção de 11% (onze por cento), dos tributos retidos na fonte pagadora de demais despesas dedutíveis da base de cálculo da retenção.

**Parágrafo Oitavo** - Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal ou Fatura no momento em que o CONTRATANTE atestar a execução do objeto do CONTRATO.

**Parágrafo Nono** – O pagamento do valor das diárias ocorridas no mês será destacado na fatura mensal dos serviços e somente será pago com o atesto do fiscal mediante a comprovação da autorização prévia do CONTRATANTE e do efetivo deslocamento, na forma dos subitens 5.4.1. e 18.7.2 do Termo de Referência.

**Parágrafo Dez** - Observado o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da IN 05/17, quando houver glosa parcial dos serviços, o CONTRATANTE deverá comunicar a CONTRATADA para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pelo CONTRATANTE.

**Parágrafo Onze** - Na inexistência de outra regra contratual, quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por

cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I=(TX/100)/365$$

EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

**Parágrafo Doze** - Na hipótese de pagamento de juros de mora e de mais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos e submetidos à apreciação da autoridade competente, que adotará as providências para eventual apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

**Parágrafo Treze** - A unidade responsável pelo pagamento é a Secretaria de Orçamento e Finanças do CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DOS CRITÉRIOS DE REAJUSTE DOS PREÇOS**

Visando a adequação aos novos preços praticados no mercado, **desde que solicitado pela CONTRATADA** e observado o interregno de 1(um) ano contado na forma apresentada a seguir, o valor consignado neste CONTRATO será reajustado e/ou repactado, competindo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação do CONTRATANTE, na forma estatuída no Decreto 2.271, de 1997 e nas disposições constantes do art. 57, caput e § 2º da IN 05/ 2017 do MPOG.

**Parágrafo Primeiro** - Reajuste/Repactuação dos preços decorrentes de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho e do orçamento a que a proposta se referir.

**Parágrafo Segundo** - Os preços de insumos decorrentes da mão de obra (auxílio alimentação, cesta básica etc.) serão reajustados em decorrência de alterações no Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva de Trabalho a que a proposta se referiu, ou de outro instrumento normativo dele decorrente.

**Parágrafo Terceiro** - Será admitida a repactuação/reajuste dos preços do CONTRATO, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano:

**c)** O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação/reajuste, quando a variação dos custos ou insumos for decorrente de mão de obra e estiver vinculada à(s) data(s) base(s) do(s) instrumento(s), o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado da data do orçamento ao qual a proposta se referir, constante do edital, observando-se o(s) Acordo(s), Dissídio ou Convenção(ões) Coletiva(s) de Trabalho ou Sentença(s) Normativa(s) a qual a CONTRATANTE esteja vinculada.

**d)** Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado ou a índice setorial, específico, ou geral o interregno de um ano será contado a partir da data limite para a apresentação da proposta constante do edital;

**e)** Nos reajustes/repactuações subsequentes à primeira, o interregno de 1 (um) ano será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação ocorrida;

**f)** Cabe à CONTRATADA a demonstração da variação dos preços, sem prejuízo do necessário exame, pela CONTRATANTE, da pertinência das informações prestadas;

**g)** O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste/repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao eventual

acordo, dissídio ou convenção coletiva ou ainda ao orçamento que originou o valor médio praticado no mercado para fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo CONTRATO, ou na data do encerramento de vigência do CONTRATO, caso não haja prorrogação;

**h)** Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste/repactuação dentro dos prazos fixados nas *alíneas "b" e "e"*, ocorrerá a **preclusão do direito ao reajuste/repactuação**;

**i)** Nas condições da *alínea "f"*, se a vigência do CONTRATO tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 01 (um) ano, contados:

- Da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;
- Do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos **custos sujeitos à variação de preços do mercado**.

h) Quando o reajuste/repactuação se referir aos custos da mão de obra será precedida de solicitação da CONTRATADA, que comprovará a variação dos custos dos serviços por meio de apresentação das planilhas de composição de custos e formação de preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo CONTRATO;

i) Quando o reajuste se referir aos demais custos, a CONTRATADA demonstrará a variação por meio de planilha de custos e formação de preços e comprovará o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando-se os preços praticados no mercado ou em outros contratos do CONTRATANTE ou por meio de nova planilha com variação dos custos apresentados;

- j) É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo ou convenção coletiva de trabalho;
- k) O CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em acordos e convenções coletivas que não tratem de matéria trabalhista;
- l) Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram.

**Parágrafo Quarto** - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- a) A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
- b) Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem da periodicidade para concessão das repactuações subsequentes; ou
- c) Em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva ou sentença normativa, contemplar data da vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

**Parágrafo Quinto** - O Reajuste dos preços de insumos e materiais não depreciados, decorrentes do mercado poderá ser reajustado, desde que demonstrados mediante pesquisa de mercado que os preços avençados encontram-se desatualizados.

- I. Os preços dos serviços a serem reajustados devem respeitar a periodicidade mínima de 01 (um) ano a contar da data da proposta ou da data do último

reajuste, limitada à variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, ou outro Índice que passe a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$$R = \frac{I - I_0 * P}{I_0}$$

Em que:

**a) para o primeiro reajuste:**

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês de reajuste;

I<sub>0</sub> = índice relativo ao mês de apresentação da proposta (data da sessão de abertura da licitação);

P = preço atual dos serviços/contrato.

**b) para os reajustes subsequentes:**

R = reajuste procurado

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

I<sub>0</sub> = índice relativo ao mês do último reajuste;

P = preço dos serviços/contrato atualizado até o último reajuste efetuado.

**Parágrafo Sexto** - Para resguardar o direito ao exame do reajuste por ele postulado e de eventuais efeitos retroativos, a CONTRATADA deverá manifestar previamente ao direito de solicitação, **até a data da formalização de eventual prorrogação contratual**.

**Parágrafo Sétimo** - A ausência de manifestação da CONTRATADA acerca do reajuste, **até a data prevista no parágrafo anterior**, implicará a aceitação tácita da manutenção dos valores praticados, operando-se a preclusão lógica do direito ao reajuste.

**Parágrafo Oitavo** - O pedido de reajuste será materializado mediante solicitação formal expedida pela CONTRATADA, de forma a demonstrar em memorial de cálculo o valor reajustado e a variação do índice apurado. O aludido pedido será submetido à análise e apreciação do CONTRATANTE para as verificações de conformidade.

**Parágrafo Nono** - O valor e a data do reajuste poderão ser formalizados no CONTRATO mediante **apostila**, desde que não coincida com a prorrogação contratual, que deverá ser realizada através de aditivo.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DA GARANTIA**

A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data de assinatura do CONTRATO, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor atualizado do CONTRATO, limitada ao equivalente a 02 (dois) meses do custo da folha de pagamento dos empregados da CONTRATADA que venha a participar da execução dos serviços, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

**Parágrafo Primeiro** – A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

**Parágrafo Segundo** - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- XII. Prejuízos advindos do não cumprimento do CONTRATO;
- XIII. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela FISCALIZAÇÃO à CONTRATADA;
- XIV. Prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO;
- XV. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

**Parágrafo Terceiro** - No caso de a CONTRATADA optar pelo seguro-garantia, poderá decidir-se por uma das seguintes alternativas:

- I. Apresentar seguro-garantia para os riscos elencados no Parágrafo Primeiro, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor atualizado do CONTRATO, na modalidade "Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço" com cláusula específica indicando a cobertura adicional de obrigações previdenciárias e/ou trabalhistas não honradas pela CONTRATADA; ou
- II. Apresentar seguro-garantia, modalidade "Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço" para cobertura dos itens I à III do Parágrafo Primeiro, complementada com a garantia adicional da modalidade "Seguro-Garantia de Ações Trabalhistas e Previdenciárias" para o item IV do mesmo parágrafo, correspondente a 1% (um por cento) e 4% (quatro por cento), respectivamente, do valor atualizado do CONTRATO.

**Parágrafo Quarto** - A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

**Parágrafo Quinto** - A garantia na modalidade fiança bancária deverá ser apresentada conforme o modelo constante no Termo de Referência.

**Parágrafo Sexto** - 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).

**Parágrafo Sétimo** - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art.

**Parágrafo Oitavo** - O valor da multa moratória decorrente do atraso da entrega da garantia poderá ser glosado de pagamentos devidos à CONTRATADA.

**Parágrafo Nono** - O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

**Parágrafo Dez** - Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a FISCALIZAÇÃO do CONTRATO deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à CONTRATADA, bem como as decisões finais de 1ª e última instância administrativa.

**Parágrafo Onze** - O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

**Parágrafo Doze** - 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 do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do CONTRATO;
- II. Com a extinção do CONTRATO, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

**Parágrafo Treze** - O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de

uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pelo CONTRATANTE;
- d) atos ilícitos dolosos praticados por servidores do CONTRATANTE.

**Parágrafo Catorze** - Caberá ao CONTRATANTE apurar a isenção da responsabilidade prevista nas *alíneas "a" e "b"* do parágrafo anterior, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo CONTRATANTE.

**Parágrafo Quinze** - Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 90 (noventa) dias após o término de vigência do CONTRATO.

**Parágrafo Dezesseis** - Caso ocorra a prorrogação da vigência do contrato ou reajuste/repactuação, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei nº 8.666/1993, a CONTRATADA deverá, a cada celebração de termo aditivo ou apostila, providenciar a devida renovação da garantia prestada, tomando-se por base o valor atualizado do CONTRATO.

**Parágrafo Dezessete** - Nas hipóteses em que a garantia for utilizada total ou parcialmente – como para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do CONTRATO ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir, ou ainda nos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal – a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, recompor o valor total dessa garantia.

**CLÁUSULA OITAVA - DA RETENÇÃO NA FONTE E TRIBUTAÇÃO**

Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA estarão sujeitos às retenções tributárias previstas na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei nº 8.212, de 1993, observando-se os seguintes termos:

- a) Do imposto sobre a renda – IRPJ, da contribuição social sobre o lucro líquido – CSLL, da contribuição para seguridade social – COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012 (Anexo I) e alterações, conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27/12/1996 e alterações;
- b) Do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, na forma da Lei complementar nº 116, de 31/07/2003 e alterações, c/c a legislação municipal em vigor;
- c) Contribuição previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991; e Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), na forma da Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

**Parágrafo Primeiro** – No tocante à tributação e encargos sociais, considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, conforme previsto no art. 31 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991 e alterações e nos artigos 112, 115, 117 e 118, da Instrução Normativa – RFB nº 971, de 13/11/2009 e alterações, a CONTRATADA Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP optante pelo Simples Nacional, não poderá se beneficiar desta condição e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência da sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação em observância do que dispõem os

arts. 17, inciso XII, 30, inciso II e 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA optante pelo Simples Nacional, após a assinatura deste CONTRATO, no prazo de 90 (noventa) dias, deverá apresentar cópia dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do CONTRATO de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra (situação que gera vedação à opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo previsto no inciso II do § 1º do artigo 30 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

**Parágrafo Terceiro** – Caso a CONTRATADA optante pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo assinalado acima, o CONTRATANTE, em obediência ao princípio da probidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

#### **CLÁUSULA NONA – DO CONTIGENCIAMENTO - CONTA DEPÓSITO VINCULADA**

Em razão do disposto na Resolução 169/2013 alterada pela Resolução 248/2018 e , ambas do Conselho Nacional de Justiça, deverão ser observadas as seguintes regras para a garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas, por se tratar de serviços continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra:

- Determinar que, doravante, as rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como as incidências dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC, SENAI/SENAC, INCRA, SALÁRIO EDUCAÇÃO, FGTS, FAP e SEBRAE) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário sejam destacadas do pagamento do valor mensal devido às empresas contratadas para prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra nas dependências do TRT, independentemente da unidade de medida contratada, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

- Durante a vigência do contrato os valores referentes às rubricas mencionadas na *alínea a* serão retidos do valor do pagamento mensal e depositado na conta – depósito vinculada, para a composição do saldo da referida conta.
- Os percentuais e rubricas a que se refere no item “a” são os elencados no quadro abaixo:

CONTA-DEPÓSITO VINCULADA - BLOQUEADA PARA MOVIMENTAÇÃO			
13º (décimo terceiro) salário	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento) sobre a remuneração		
Férias e 1/3 Constitucional	11,11% (onze vírgula onze por cento) sobre a remuneração		
Multa sobre FGTS sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	3,82% (três vírgula oitenta e dois por cento) sobre a remuneração, correspondentes a 3,2% (três vírgula dois por cento) sobre remuneração + 13º + Férias + Adicional de Férias $(3,2\% * (1 + 1/12 + 1/12 + 3/12 * 1/12) = 3,82\%)$		
Subtotal	23,26% (vinte e três vírgula vinte e seis por cento) sobre a remuneração		
Incidência do submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*, SEM DESONERAÇÃO $[(34,8\% + RAT) * (1/12 + 1/12 + 1/3 * 1/12)]$	6,77% (seis vírgula setenta e sete por cento) sobre a remuneração	6,96% (seis vírgula noventa e seis por cento) sobre a remuneração	7,16% (sete vírgula dezesseis por cento) sobre a remuneração
<b>RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO - SEM DESONERAÇÃO</b>	30,03% (trinta vírgula zero três por cento)	30,22% (trinta vírgula vinte e dois por cento)	30,42% (trinta vírgula quarenta e dois por cento)

Incidência do submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13-(décimo terceiro) salário*, COM DESONERAÇÃO $[(14,8\% + RAT) \times (1/12 + 1/12 + \frac{1}{2} \times 1/12)]$	2,88% (dois vírgula oitenta e oito por cento) sobre a remuneração	3,07% (três vírgula zero sete por cento) sobre a remuneração	3,27% (sete vírgula vinte e sete por cento) sobre a remuneração
<b>RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO - COM DESONERAÇÃO</b>	26,14% (vinte e seis vírgula quatorze por cento)	26,33% (vinte e seis vírgula trinta e três por cento)	26,53% (vinte e seis vírgula cinquenta e três por cento)
*Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no inciso II do art. 22 da Lei no 8.212, de 24 de julho de 1991.			

**Parágrafo Primeiro** - As eventuais despesas de tarifas bancárias que vierem a ser cobradas para a abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da CONTRATADA.

**Parágrafo Segundo** - Com vistas à recomposição do saldo da conta depósito vinculada será retido ainda do valor mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada, o valor das despesas imputadas no Parágrafo Primeiro, caso o banco público promova descontos diretamente da conta-depósito vinculada para a abertura e manutenção da referida conta e não seja possível a negociação para sua isenção.

**Parágrafo Terceiro** - O saldo da conta depósito vinculada será remunerado diariamente pelo índice da poupança ou outro definido no Termo de Cooperação Técnica, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

**Parágrafo Quarto** – A CONTRATADA terá o prazo de 20 (vinte) dias, contados da notificação do CONTRATANTE para comprovação ou apresentação dos documentos bancários de abertura da conta-depósito vinculada e Termo específico que permita ao CONTRATANTE o acesso aos saldos e extratos, bem como que vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do CONTRATANTE.

**Parágrafo Quinto** - O **resgate/liberação** ou a **movimentação** dos valores depositados na conta-depósito vinculada serão realizados mediante prévia autorização do CONTRATANTE e, somente quando da ocorrência de fato gerador na vigência do CONTRATO, desde que a CONTRATADA comprove ser referente a empregados alocados nas dependências do CONTRATANTE para a prestação de serviços contratados.

**Parágrafo Sexto** – O **resgate/liberação** ou a **movimentação** dos valores depositados na conta-depósito vinculada serão realizados mediante solicitação prévia da CONTRATADA, podendo adotar um dos procedimentos abaixo:

- a) Os recursos depositados na conta-depósito vinculada poderão ser **resgatados/liberados** após comprovação do pagamento efetuado pela CONTRATADA sobre as verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas na *alínea a* do *caput*, por meio de documentos hábeis certificados pelo CONTRATANTE; ou
- b) Os recursos depositados na conta-depósito vinculada poderão ser **movimentados** diretamente para a(s) conta(s) corrente(s) do(s) empregado(s) alocado(s) na execução do serviço contratado, desde que para pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas na *alínea a* do *caput*, por meio da apresentação de documentos hábeis certificados pelo CONTRATANTE.

**Parágrafo Sétimo** – No caso de **rescisão do contrato de trabalho** entre a CONTRATADA e o empregado alocado na execução contratual, **deverá observar as seguintes situações:**

- a) Caso os valores a serem liberados, por solicitação da CONTRATADA, referir-se a rescisão de contrato de trabalho entre a empresa contratada e o empregado alocado na execução contratual com mais de um ano de serviço, o CONTRATANTE poderá requerer por meio da CONTRATADA a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou a autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos;

- b) Nos casos de rescisão de contrato de trabalho que o sindicato exigir o pagamento das rubricas retidas antes da assistência, a CONTRATADA poderá adotar um dos procedimentos de liberação dos valores depositados, indicados no parágrafo sexto. Caso opte pela situação consignada na *alínea b* do referido parágrafo, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores movimentados para a conta-corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta do(s) beneficiário(s).

**Parágrafo Oitavo** – Nos eventos decorrentes do encerramento da vigência contratual, a CONTRATADA poderá solicitar o resgate ou a movimentação da conta-depósito vinculada, constantes do Parágrafo Sexto para quitação das verbas trabalhistas contingenciadas em relação aos empregados que comprovadamente atuaram na execução do ajuste e que serão desligados do quadro de pessoal da empresa contratada, em decorrência do encerramento de vigência do CONTRATO.

**Parágrafo Nono** – Se, após o(s) resgate(s) ou a(s) movimentação(ões) indicado(s) no Parágrafo Oitavo houver saldo na conta-depósito vinculada, o valor deverá ser utilizado pela CONTRATADA para pagamento aos empregados que permaneceram no quadro de pessoal da CONTRATADA à medida que ocorrerem os fatos geradores das verbas trabalhistas contingenciadas, observada a proporcionalidade do tempo em que o empregado esteve alocado na prestação dos serviços por força contratual.

**Parágrafo Dez** - Eventual saldo remanescente, após o(s) resgate(s) ou a(s) movimentação(ões) explicitadas nos Parágrafo Oitavo e Nono, o CONTRATANTE, fundamentado no § 4º do art. 14 da Resolução CNJ nº 169/2013, será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

**Parágrafo Onze** – No caso de descumprimento do prazo estipulado nos Parágrafo Quarto e *alínea b* do Parágrafo Sétimo fica a CONTRATADA sujeita a penalidade da Cláusula Dezessete, descrita no item 25, item 14 arrolada na Tabela 2 do Termo de Referência.

**CLÁUSULA DEZ - DA DEMANDA E ATRIBUIÇÕES DOS SERVIÇOS**

A execução dos serviços está vinculada ao horário de funcionamento do Tribunal, que é de 7:30h às 17:30h, o qual poderá ser modificado de acordo com a necessidade do mesmo, mas não ultrapassará as 44 (quarenta e quatro) horas semanais com o intervalo para repouso ou alimentação, o qual será, no mínimo de 1 (uma) hora e não poderá exceder de 2 (duas) horas.

**Parágrafo Segundo** - Nos períodos de recesso forense, compreendidos entre 20 de dezembro a 06 de janeiro do ano subsequente, poderá ocorrer redução de carga horária, em razão do não funcionamento de áreas do CONTRATANTE, as quais são indicadas em Ato próprio.

**Parágrafo Terceiro** - Em face da redução supramencionada a CONTRATADA poderá, em acordo com os gestores do CONTRATO, conceder férias a seu funcionário, levando em consideração a demanda e a necessidade de aproveitar o período de ausência de servidores nos locais de trabalho com vistas a redução de custos.

**Parágrafo Quarto** - Nas ocasiões em que não houver expediente na sede do CONTRATANTE, considerado ponto facultativo ou feriado, a CONTRATADA deve proceder conforme estabelecido no subitem 5.1.5 do Termo de Referência.

**Parágrafo Quinto** - As demais informações quanto às especificações técnicas, atribuições e os valores salariais (CCT) estão dispostos no item 5 e no Anexo A do Termo de Referência, anexo I do Edital.

**CLÁUSULA ONZE – DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS DESLOCAMENTOS FORA DA SEDE**

Os técnicos e o supervisor permanecerão durante a jornada de trabalho, nos Polos discriminados no quadro abaixo, à disposição dos usuários, aguardando solicitação de serviço.

Profissional	Local da Prestação do Serviço	Localidades Atendidas	Número de Postos
Supervisor	Polo São Luís Prédio Sede - Av. Vitorino Freire, 2001 Areinha – Bloco C – CTIC.	Toda a Jurisdição do TRT16	01

Técnico	<p><b>Polo São Luís</b> Prédio Sede - Av. Vitorino Freire, 2001 Arenha – Bloco C – CTIC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prédio Sede</li> <li>● Fórum Astolfo Serra</li> <li>● VT de Barreirinhas</li> <li>● VT de Pinheiro</li> </ul>	05
	<p><b>Polo Imperatriz</b> Fórum Manoel Alfredo Martins e Rocha Rua Pernambuco, nº 545 Bairro: Juçara Imperatriz-MA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fórum Manoel Alfredo</li> <li>● VT de Açailândia</li> <li>● VT de Balsas</li> <li>● VT de Estreito</li> </ul>	01
	<p><b>Polo Presidente Dutra</b> Vara do Trabalho de Presidente Dutra. Travessa 06, s/nº, Bairro Vila Militar Presidente Dutra-MA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● VT de Presidente Dutra</li> <li>● VT de Bacabal</li> <li>● VT de Pedreiras</li> <li>● VT de Caxias</li> <li>● VT de Timon</li> <li>● VT de Barra do Corda</li> <li>● VT de São João dos Patos</li> <li>● VT de Santa Inês</li> <li>● VT de Chapadinha</li> </ul>	01
<b>Total de Postos</b>			<b>08</b>

**Parágrafo Primeiro** - Os serviços da categoria profissional de suporte técnico presencial e o supervisor de suporte técnico presencial, serão executados em todo o âmbito deste Regional na forma que se segue:

I - Suporte técnico de 1º Nível: responsável pelo registro, classificação, priorização, resolução e fechamento de chamados, através de script de atendimento e **de forma remota**. Responsável, também, pelas atividades relacionadas à comunicação com os usuários;

II - Suporte técnico de 2º Nível: responsável pelo atendimento a solicitações **que exijam o deslocamento presencial** ou maior conhecimento sobre hardware e software, além daquelas que não forem resolvidas pelo 1º Nível;

**Parágrafo Segundo** - O Suporte Técnico de 2º Nível, necessário nas demais localidades fora da sede, serão executados pelos técnicos mediante deslocamentos para as Varas do Trabalho no interior do Estado do Maranhão, a critério da Administração, prioritariamente dentro do mesmo polo.

**CLÁUSULA DOZE – DAS DIÁRIAS**

As atividades desenvolvidas pelos profissionais de suporte técnico presencial de 2º Nível nos municípios fora da região metropolitana de São Luís/MA gerarão o pagamento de diárias, quando houver o pernoite.

**Parágrafo Único** – A quantidade estimada mensal é de 8,67 diárias e a anual é de 104 (cento e quatro) diárias, distribuídas entre os técnicos contratados e, somente serão pagas aos empregados conforme explicitado no subitem 5.4 do Termo de Referência.

**CLÁUSULA TREZE - DA GESTÃO DO CONTRATO E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

O CONTRATO será gerido pelo gestor da execução contratual, responsável pela coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e pelo público usuário (IN-MP nº 05/2017) e fiscalizado por servidor ou equipe previamente designada.

**Parágrafo Primeiro** – Além do gestor comporão a equipe de fiscalização com seus respectivos substitutos a serem oportunamente designados pelo CONTRATANTE:

- I. Fiscal Técnico, responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no IMR (Anexo I.F do Termo de Referência), para efeito de pagamento conforme o resultado;
- II. Fiscal Administrativo, responsável pelo acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento.

**Parágrafo Segundo** – O preposto da CONTRATADA deve ser formalmente designado pela mesma antes do início da prestação dos serviços, em cujo instrumento deverão constar expressamente os poderes e deveres em relação à execução do objeto.

**Parágrafo Terceiro** – O preposto será convocado pelo CONTRATANTE para participar de reunião inicial do CONTRATO para ajustes sobre a prestação dos serviços;

**Parágrafo Quarto** – A indicação ou a manutenção do preposto da CONTRATADA poderá ser recusada pelo CONTRATANTE, desde que devidamente justificada, devendo a CONTRATADA designar outro para o exercício da atividade.

**Parágrafo Quinto** – As comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**Parágrafo Sexto** – O CONTRATANTE poderá convocar o preposto para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**Parágrafo Sétimo** – Os serviços serão verificados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos por indicadores relacionados a imperfeições, em que medirão a qualidade da prestação dos serviços, conforme descrito e resumido em quadro do Anexo I.F – Instrumento de Medição de Resultado (IMR) do Termo de Referência.

**Parágrafo Oitavo** – O preço estimado, pela realização dos serviços objeto deste CONTRATO, considera a execução com a máxima qualidade. A execução contratual que atinja os objetivos dos serviços contratados, sem a máxima qualidade, previstas no IMR, importará em pagamento proporcional ao realizado (valor ajustado).

**Parágrafo Nono** – Tais ajustes visam assegurar ao CONTRATANTE e à CONTRATADA o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais imperfeições em sua execução.

**Parágrafo Dez** - Terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA, até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento dos valores de medição, o "Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida", que conterá, no mínimo:

- a) Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao CONTRATO;

- b) Número do CONTRATO;
- c) Partes Contratuais;
- d) Síntese do objeto;
- e) Lista de imperfeições, acaso existente;
- f) Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços de acordo com o IMR.

**Parágrafo Onze** - Os serviços objeto deste CONTRATO serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as falhas na lista de indicadores de imperfeições, conforme modelo constante no Termo de Referência.

**Parágrafo Doze** - Para aferição da qualidade dos serviços e ajuste do preço mensal para pagamento, a equipe de fiscalização do CONTRATANTE, diante dos dados constantes na "Lista de indicadores de Imperfeições", promoverá a tabulação dos mesmos, conforme tabela constante no Termo de Referência, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual, sem prejuízo das multas sancionatórias previstas na Cláusula Dezessete, caso ocorram falhas detectadas.

#### **CLÁUSULA CATORZE - DA FISCALIZAÇÃO**

O acompanhamento e a fiscalização da execução do CONTRATO consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercido por um ou mais representantes do CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997, assim como explicitado no item 18 do Termo de Referência, anexo do Edital.

#### **CLÁUSULA QUINZE - DOS UNIFORMES**

Os uniformes a serem fornecidos pela CONTRATADA aos seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada nas dependências do CONTRATANTE, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto

nos itens 6.3 e 13.12 e devem compreender as peças do vestuário constantes no Anexo II do Termo de Referência;

**Parágrafo Primeiro** - O fornecimento dos uniformes deverá ser efetivado da seguinte forma:

- a) 01 (um) kit completo ao empregado no início da execução do contrato, dentro do prazo de 10 (dez) dias. A cada período de 01 (um) ano, contado do último fornecimento, independente do estado em que se encontrar o uniforme em uso, a Contratada deverá fornecer 01 (um) kit completo. O crachá fornecido tem durabilidade aproximada de 36 meses, não sendo necessário seu fornecimento nos períodos subsequentes;
- b) Os uniformes que apresentarem defeitos, desgastes,, pequenos conforme a pontuação do usuário ou pequenos em virtude de gravidez, deverão ser substituídos pela CONTRATADA, sem qualquer custo adicional para o CONTRATANTE ou para os empregados. A CONTRATADA não poderá exigir do empregado o uniforme usado na entrega do novo.
- c) Os uniformes deverão ser apresentados preliminarmente ao CONTRATANTE com vistas a sua aprovação, sendo que, após aprovados, a CONTRATADA poderá fazer eventuais alterações nos uniformes no que se refere ao tecido, cor, modelo, desde que aceitas pelo CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** - Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo (relação nominal) cuja cópia deverá ser entregue ao Fiscal do CONTRATO, no prazo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento.

**CLÁUSULA DEZESSEIS - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE**

As obrigações do CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas nos itens 12 e 13 do Termo de Referência, anexo do Edital.

**CLÁUSULA DEZESSETE - DAS SANÇÕES**

As sanções relacionadas à execução do CONTRATO são aquelas previstas no item 25 do Termo de Referência, anexo I do Edital.

**CLÁUSULA DEZOITO – DA PRORROGAÇÃO**

O CONTRATO poderá ser prorrogado quando comprovadamente vantajoso para o CONTRATANTE, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os requisitos estabelecidos no item 15 do Termo de Referência.

**CLÁUSULA DEZENOVE – DA RESCISÃO**

O presente CONTRATO poderá ser rescindido de acordo com o disposto nos arts. 77 a 80 da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

**CLÁUSULA VINTE – DA SUBCONTRATAÇÃO**

Não será admitida a subcontratação do objeto deste CONTRATO.

**CLÁUSULA VINTE E UM – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do CONTRATO; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa do CONTRATANTE à continuidade do CONTRATO.

**CLÁUSULA VINTE E DOIS - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

É vedada a contratação, manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição do CONTRATANTE para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos arts. 1º e 2º, da Resolução nº. 156 de 08 de agosto de 2012, do CNJ.

**CLÁUSULA VINTE E TRÊS - DA PUBLICAÇÃO**

De acordo com o disposto no § 1º do art. 61 da Lei nº 8.666/1993, o CONTRATANTE providenciará a publicação deste instrumento, de forma resumida, no Diário Oficial da União.

**CLÁUSULA VINTE E QUATRO - DO FORO**

Fica eleito o foro da Justiça Federal, nesta cidade de São Luís, como competente para dirimir qualquer questão oriunda do presente CONTRATO, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam as partes o presente CONTRATO, em duas vias de igual teor e forma, para um só efeito, que assinam juntamente com as duas testemunhas abaixo identificadas, a tudo presentes.



## ANEXO VI

# ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Solução para a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do TRT da 16ª Região.



Secretaria de Administração  
Setor de Aquisições Públicas  
PA 2042/2021 – PE n. 13/2021  
São Luís/2021

### **EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Rafael Robinson de Sousa Neto

Integrante Demandante

Carlos Eduardo Ferreira Marins

Integrante Técnico

Manuela Mesquita de Moura

Integrante Administrativa

A equipe de planejamento da contratação foi instituída pela Portaria DG Nº 086/2021.

**SUMÁRIO**

<b>Apresentação</b>	271
<b>Orientações Gerais</b>	271
<b>Análise de Viabilidade da Contratação</b>	271
<i>Considerações Gerais</i>	271
<i>Necessidade do Negócio</i>	272
<i>Levantamento das diferentes soluções que atendem aos requisitos</i>	272
<i>Definições</i>	272
<i>Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações</i>	273
<i>Recursos Humanos</i>	274
<i>Volumetria</i>	274
<b>CENÁRIO 1 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo níveis de atendimento. Remuneração por chamado. PRORROGAÇÃO DA CONTRATAÇÃO ATUAL.</b>	274
<b>CENÁRIO 2 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo níveis de atendimento. NOVA LICITAÇÃO.</b>	275
<i>Solução 1 - Contratação de serviços sem dedicação de mão de obra</i>	278
<i>Solução 2 - Contratação de serviços com dedicação de mão de obra</i>	279
<i>Avaliação das métricas de pagamento utilizadas na APF</i>	281
<i>Unidade de Serviço Técnico</i>	281
<i>Valor Fixo Mensal</i>	282
<i>Quantidade de Chamados</i>	282
<i>Comparação entre as métricas de pagamento</i>	283
<i>A escolha da métrica de pagamento por Valor Fixo Mensal</i>	284
<i>Estimativa Preliminar de Preços</i>	285
<i>Critérios de Aceitabilidade das Propostas</i>	125
<b>CENÁRIO 3 – Central de Atendimento de TI ocupada por servidores do quadro efetivo de TI no primeiro e no segundo nível de atendimento.</b>	298
<b>Análise de Risco</b>	299
<i>Riscos do Processo de Contratação</i>	299
<i>Riscos da Solução de Tecnologia da Informação</i>	301
<i>Riscos da Gestão do Contrato</i>	302
<i>Análise Qualitativa dos Riscos</i>	303
<b>Análise comparativa das diferentes soluções</b>	304
<b>Solução Escolhida pela Equipa de Contratação</b>	306
<b>Solução</b>	306
	269

<i>Bens e serviços que compõem a solução</i>	306
<i>Benefícios a serem alcançados</i>	306
<i>Necessidade de adequação do ambiente para a execução contratual</i>	307
<b>Plano de Sustentação</b>	307
<i>Solução de TIC a ser contratada</i>	307
<i>CENÁRIO 2 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo nível de atendimento. NOVA LICITAÇÃO.</i>	307
<i>Recursos necessários à continuidade do objeto contratado</i>	307
<i>Estratégia de continuidade em eventual interrupção contratual</i>	308
<i>Transição e Encerramento Contratual</i>	309
<i>Estratégia de Independência do órgão com relação à CONTRATADA</i>	309
<b>Estratégica da Contratação</b>	310
<i>Parcelamento do Objeto</i>	310
<i>Modalidade e o tipo de licitação</i>	311
<i>Fonte de Recurso</i>	53
<b>Enquadramento como bens ou serviços comuns</b>	311
<b>Declaração da viabilidade ou não da contratação</b>	311

## 1 Apresentação

Este documento objetiva demonstrar a viabilidade funcional, negocial e técnica nos aspectos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do TRT da 16ª Região.

As peças que compõem o presente estudo preliminar documentam, em redação clara, precisa e objetiva, as conclusões e observações da equipe de planejamento sobre o objeto de estudo, a fim de subsidiar a futura contratação dos serviços de TI pelo TRT 16ª Região.

Na metodologia de trabalho foram utilizadas técnicas de observação, revisão analítica, análise de dados, questionamentos, entre outras técnicas e, como fonte de consulta, a legislação e os regulamentos, a doutrina e a jurisprudência, as normas técnicas e as experiências anteriores.

## 2 Orientações Gerais

Recomenda-se, antes de proceder na leitura deste documento, consultar o Documento de Oficialização de Demanda (DOD), principalmente, nos pontos que tratam da unidade requisitante, justificativa da demanda, alinhamento com o plano estratégico do TRT16 e os resultados esperados.

## 3 Análise de Viabilidade da Contratação

### 3.1 Considerações Gerais

Os serviços ora estudados compreendem a execução das atividades de atendimento das solicitações técnicas dos usuários de TI do TRT da 16ª Região definidas neste Estudo Técnico Preliminar, nas seguintes modalidades, de maneira resumida:

O atendimento de 1º nível é denominado **Serviço de Atendimento Remoto (N1)**: Atendimento das solicitações relativas aos itens de configuração comumente encontrados no mercado de tecnologia da informação, tais como microcomputadores, monitores, scanners, estabilizadores, transformadores, impressoras, impressoras multifuncionais, projetores multimídia, webcams, telefones IP etc, bem como, atendimento das solicitações relativas aos itens de configuração desenvolvidos e/ou adquiridos pelo Tribunal de modo customizado às necessidades da Instituição, tais como sistemas administrativos e judiciais do TRT do 16ª Região e demais soluções desenvolvidas para atendimento das necessidades institucionais.

O atendimento de 2º nível, denominado **Serviço de Atendimento Remoto e Presencial (N2)**, consiste no atendimento remoto e presencial às demandas ordinárias no ambiente de trabalho do usuário localizado nas unidades do TRT do 16ª Região em todo o estado do Maranhão. Incluindo o atendimento presencial necessário à realização de eventos da Justiça do Trabalho onde houver a utilização de bens e serviços de informática, mediante através do esclarecimento de dúvidas, operação, instalação/desinstalação, montagem/desmontagem e transporte dos equipamentos e também o atendimento de TIC aos desembargadores, em regime de disponibilidade exclusiva, durante as sessões do pleno.

### 3.2 Necessidade do Negócio

Necessidade de Negócio	Justificativa
Ampliar a força de trabalho da TIC	Devido ao crescimento das demandas, das atividades e dos processos relativos à T.I, necessários para assegurar a produtividade da prestação jurisdicional, torna-se urgente expandir o quantitativo quando de recursos humanos da TI.
Gerenciar e monitorar o fluxo de processos de atendimento, através da medição de indicadores de desempenho	Com o aumento de demandas judiciais e administrativas, com o intuito de garantir celeridade das demandas, deve-se garantir que os índices mínimos de qualidade sejam atingidos nos serviços de TIC disponibilizados ao público do TRT16.
Aperfeiçoar a infraestrutura tecnológica em TIC	Garantir que exista uma infraestrutura tecnológica (computadores, Internet, telefonia digital) mínima para o bom atendimento do público, facilidade de acesso aos serviços de TIC, e segurança digital do Tribunal.
Aumentar o nível de satisfação dos usuários internos e externos de serviços de TIC	Com o progressivo aumento da dependência das áreas fim e meio em relação à utilização de soluções de TIC, é imprescindível um maior cuidado com o atendimento aos usuários, garantindo sua produtividade e satisfação.

Tabela 1: Necessidade do Negócio

### 3.3 Levantamento das diferentes soluções que atendem aos requisitos

#### 3.3.1 Definições

- Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo firmado entre a área de TI e a Instituição, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;
- Usuários: Magistrados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos, e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, advogados, membros do Ministério Público, Peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho, utilizando, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do TRT ou qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TI do TRT 16ª Região;
- Suporte Técnico de 1º Nível (N1): responsável pelo registro, classificação, priorização, resolução e fechamento de chamados, através de script de atendimento e de forma remota. Responsável, também, pelas atividades relacionadas à comunicação com os usuários;
- Suporte Técnico de 2º Nível (N2): responsável pelo atendimento a solicitações que exijam o deslocamento presencial ou maior conhecimento sobre hardware e software, além daquelas que não forem resolvidas pelo Nível 1;
- Suporte Técnico de 3º Nível, sustentação e projetos de infraestrutura (N3): responsável pelo atendimento a solicitações que exijam um conhecimento especializado ou que não forem resolvidas pelos Níveis 1 e 2, além da execução

continuada de serviços relacionados à sustentação da infraestrutura de TI e execução de projetos.

### **3.3.2 Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações**

A Coordenadoria de TIC (CTIC) é subordinada à Presidência. A CTIC está organizada em 07 (sete) principais segmentos de atuação, conforme Portaria GP n° 1/2015:

1. Seção Administrativa – Compete realizar o recebimento, registro, triagem, distribuição, encaminhamento, expedição e controle de documentos e processos da CTIC, organizar e manter atualizados o acervo de documentação, publicações técnico-jurídicas literárias e os referentes à legislação de interesse da CTIC;

2. Seção de Apoio ao PJe-JT – compete planejar, coordenar, controlar, orientar e dirigir a execução das atividades relacionadas ao Sistema PJe-JT com a assistência aos usuários dos sistemas PJe-JT, tanto internos como externos, p. Promover o treinamento e a atualização de usuários multiplicadores, efetuar a análise e homologação das novas versões do Sistema PJe-JT disponibilizadas pelo CSJT, com bases nos princípios e normas publicadas pelo Serviço de Governança de TIC;

3. Setor de Governança de Tecnologia da Informação – compete planejar, coordenar, controlar, orientar e dirigir processos e procedimentos que atendam às demais áreas de TIC, o suporte e implantação de normas e padrões nacionais e internacionais, suporte ao desenvolvimento de software através de engenharia de software e melhorias nos processos de TIC e a gestão do portfólio de TIC;

4. Setor de Desenvolvimento de Sistemas – compete planejar, coordenar, controlar, orientar e dirigir as atividades de análise, especificação, desenvolvimento, implantação, manutenção e documentação de sistemas de processamento eletrônico de dados e de bases de dados que atendam às áreas judiciárias e administrativas do Tribunal, de acordo com as diretrizes definidos pelo Serviço de Governança de TIC;

5. Setor de Infraestrutura Computacional – compete planejar, coordenar, controlar, orientar e dirigir a execução das atividades de instalação, adequação, monitoração, análise de desempenho e segurança dos equipamentos de computação utilizados no TRT 16 e dos programas básicos que controlam seu funcionamento, além de fornecer apoio técnico aos demais setores da CTIC;

6. Setor de Relacionamento com o Cliente – compete planejar, coordenar, controlar, orientar e dirigir a execução das atividades relacionadas com a assistência aos usuários, internos e externos, dos serviços prestados pela CTIC, promover o treinamento e a atualização de usuários e técnicos, efetuar a análise dos procedimentos judiciários, administrativos e de TIC realizados no Tribunal e propor normas e padronizações, com bases nos princípios e normas publicadas pelo Serviço de Governança de TIC.

7. Seção de Segurança da Informação – compete zelar pela integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados sob a responsabilidade da CTIC, com base em normas de segurança de informação vigentes, além de prover políticas, ações e soluções de segurança que agreguem valor aos serviços prestados, pautadas na conscientização e no comprometimento de seus servidores para com a preservação da confidencialidade, da integridade e da disponibilidade das informações, a segurança nas operações e a excelente imagem perante a sociedade.

Além das atividades relacionadas à prestação dos serviços de TI, há diversas atividades que são próprias de servidores como o planejamento, administração e gestão de processos de TI.

A atual força de trabalho de servidores do quadro é de 35 cooperadores distribuídos entres os diversos setores da CTIC. Na Administração, são 2; No Apoio ao PJe-JT, 7; Na Governança de Tecnologia da Informação, 3; No Desenvolvimento de Sistemas, 13; Na Infraestrutura Computacional, 8, no Setor de Relacionamento com o Cliente, 1; Na Seção de Segurança da Informação, 1.

### 3.3.2.2 Volumetria

A volumetria e dimensionamento inicial da solução de atendimento a usuários de TIC podem ser encontrados no Termo de Referência, ANEXO I - Especificações Técnicas dos Serviços.

### 3.3.3 CENÁRIO 1 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo níveis de atendimento. Remuneração por chamado. PRORROGAÇÃO DA CONTRATAÇÃO ATUAL.

Escopo:

- Terceirização do Suporte Técnico de 1º Nível
- Terceirização do Suporte Técnico de 2º Nível

Não Escopo:

- Terceirização do Suporte Técnico de 3º Nível

Esse cenário é caracterizado pela continuidade da terceirização do suporte técnico de 1º nível e de 2º nível, frisa-se que não é escopo desse cenário a terceirização do 3º nível, visto que não há essa previsão no contrato atual.

Atualmente, na CTIC, as demandas do tipo N1 e do tipo N2 são atendidas pela empresa terceirizada Lanlink de acordo com os quantitativos e valores definidos no CONTRATO TRT 16ª REG. Nº 20/2015, PA Nº 3807/2015, os quais são reproduzidos na Tabela 2.

Serviço	Valor Unitário
Atendimento N1	R\$ 18,18
Atendimento N2O	R\$ 38,24
Atendimento N2U	R\$ 119,40
Atendimento N2E	R\$ 37,93
Atendimento N2D	R\$ 147,22

Tabela 2: Valores dos atendimentos

Ressalta-se que o contrato atual foi encontra-se em seu 7º aditivo, está em vigência devido à prorrogação excepcional após o limite legal de vigência de 60 (sessenta) meses e terá seu término em 26/10/2021.

Deste modo, esse cenário não se aplica ao presente estudo.

Para efeito comparativo, é incluída uma tabela com os quantitativo de profissionais utilizados na contratação atual, bem como o custo anual contratado e aquele efetivamente faturado.

Equipe	Supervisores	Técnicos	Total de Profissionais	Valor Anual Contratado	Valor Anual Faturado <sup>1</sup>
1º Nível Remoto	01	02	03	<b>R\$ 836.144,06</b>	<b>R\$ 514.738,68</b>
2º Nível Presencial	01	06	07		
<b>Totais</b>	<b>02</b>	<b>08</b>	<b>10</b>		

**3.3.4 CENÁRIO 2 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo níveis de atendimento. NOVA LICITAÇÃO.**

Escopo:

- Terceirização do Suporte Técnico de 1º Nível
- Terceirização do Suporte Técnico de 2º Nível

Não Escopo:

- Terceirização do Suporte Técnico de 3º Nível

Esse cenário é caracterizado pela realização de uma nova licitação para terceirização do suporte técnico de 1º nível e 2º nível.

Para melhor compreensão deste cenário, cabe traçar um paralelo com a experiência de mais de 5 anos de execução do contrato atualmente vigente.

O contrato atual prevê o faturamento dos serviços a partir do consumo de unidades pré-definidas, previstas e alocadas em diferentes modalidades de serviço, a saber, Serviço de Atendimento Remoto (N1), Serviço de Atendimento Presencial Ordinário (N2O), Serviço de Atendimento Presencial Urgente (N2U), Serviço de Atendimento a Atividades Extraordinárias (N2E) e Serviço de atendimento presencial a unidades distantes (N2D).

Como citado no **CENÁRIO 1**, o atual contrato de terceirização, oriundo de um registro de preços do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região, não acompanhou a evolução das necessidades do TRT16, sobretudo no que se refere ao atendimento de unidades no interior do Estado, no atendimento de TIC a sessões do Pleno, no acompanhamento a eventos e, sobretudo, na forma de faturamento dos serviços.

No que se refere ao atendimento de unidades no interior do Estado, o consumo é baseado na quantidade de ativos atendidos em cada deslocamento, sendo que o mínimo de ativos atendidos em cada deslocamento é de 03 (três) ativos. Deste modo, a CTIC precisa acumular as demandas de cada unidade distante, catalogar os ativos que serão atendidos e emitir Ordem de Serviço para as

<sup>1</sup> Média mensal de janeiro de 2019 a março de 2021 multiplicada por 12.

intervenções nesses ativos. Deste modo, serviços de organização em um switch de rede, por exemplo, embora demandem grande esforço e tempo do técnico de TI, constituem, contratualmente, apenas um ativo atendido, tornando inviável um deslocamento exclusivo para este fim.

Outro ponto a se considerar são as distâncias entre a sede do TRT16, na cidade de São Luís, e as unidades no interior do Estado, que podem chegar a 900 km. Neste sentido, os custos e a logística das viagens tornam-se um fator de desequilíbrio econômico-financeiro para a empresa contratada no caso de deslocamentos para atendimentos a poucos ativos, além de impor maior tempo necessário para que a CTIC atenda às demandas com maior urgência.

O contrato atual prevê o serviço N2E para atendimento a eventos, que é faturado por uma unidade aferida através da multiplicação da quantidade de ativos atendidos pela quantidade de horas de atendimento. Esta modalidade de serviço foi pensada para eventos extraordinários, normalmente ocorridos fora das dependências do Tribunal e com necessidade de movimentação e instalação de ativos de informática, o que tornou o valor unitário elevado no caso dos eventos corriqueiros internos ao Tribunal. Dada a ampla prevalência de eventos internos no TRT16, tal forma de faturamento tem se mostrado economicamente desvantajosa a este regional.

Um exemplo claro da inconveniência da utilização dos serviços N2E são as sessões do Tribunal Pleno e das Turmas de desembargadores. Nesse caso, as sessões acontecem 2 a 3 vezes por semana, com duração de 4 horas, envolvendo vários ativos que incluem os computadores dos desembargadores e dos membros da mesa. No modelo atual, utilizar N2E se mostra muito oneroso ao Tribunal.

De modo geral, o faturamento baseado em unidades determinadas e conforme a produtividade da equipe pode parecer justa e interessante, no entanto tem demonstrado algumas desvantagens que comprometem a execução do contrato e a qualidade dos serviços percebida pelos usuários.

Um dos principais pontos que desestimulam a adoção de faturamento nesses moldes se dá pela oposição entre os interesses da contratada e da administração. Se, por um lado, a administração busca reduzir custos, melhorando sua infraestrutura e processos para diminuir as demandas por serviços de TIC, por outro lado, a contratada tem seu faturamento baseado exclusivamente nos atendimentos realizados, de modo que seu interesse será sempre aumentar seu quantitativo. Esse aumento artificial pode se dar tanto pela burocratização do atendimento, através do particionamento de atividades coesas em um conjunto de unidades menores de atendimento, quanto pela reincidência de um mesmo atendimento no decorrer do tempo. Também há de se considerar a suscetibilidade do contrato às oscilações sazonais na demanda por serviços, sentidas sobremaneira nos meses de dezembro e janeiro, quando ocorre o recesso forense.

Com base nas avaliações apresentadas justifica-se a análise de um cenário envolvendo uma nova contratação com especificações e requisitos mais aderentes às necessidades atuais deste regional, com vistas a uma melhor prestação de serviços e à mitigação das desvantagens relativas ao modelo de contrato atualmente em vigor.

Neste sentido, optou-se nesse cenário, pelo faturamento dos serviços de 2º nível baseado em um valor fixo mensal, descontadas as retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis.

Este novo modelo de remuneração visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços prestados pela contratada a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, uma vez que a maximização do faturamento que a empresa obtém com o contrato não depende diretamente do quantitativo de chamados executados, mas da qualidade dos serviços.

Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, uma vez que a própria contratada tem interesse na melhoria dos processos.

Os indicadores de níveis de serviços estabelecidos neste modelo de remuneração estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, reduzindo, portanto, o esforço de fiscalização e privilegiando o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

Em suma, optou-se, neste cenário, pela proposta de um modelo de contratação com modalidades de serviço de mais alto nível, que permitam a aglutinação das modalidades de serviços da contratação anterior, levando em consideração a distribuição geográfica das unidades administrativas e judiciais da justiça do trabalho no estado do Maranhão.

Esse cenário também preconiza um modelo de faturamento por valor fixo mensal, conforme discutido adiante no tópico 3.3.4.1, adicionado de um valor variável quando da realização de deslocamentos entre as varas do trabalho (para o serviço de suporte técnico presencial) e com eventual dedução de descontos associados a descumprimentos de rígidos níveis de serviço previamente acordados. As modalidades de serviços propostas estão listadas na tabela abaixo.

Modalidade	Serviços	Abrangência
Serviço de Atendimento de 1º nível – Central de Serviços	Receber, registrar, classificar, analisar, priorizar, acompanhar, solucionar, escalar e encerrar dúvidas e solicitações dos usuários do TRT da 16ª Região com o apoio de consultas à base de conhecimento e scripts de atendimento.	Todas as unidades do TRT16
Serviço de Atendimento de 2º nível – Suporte Técnico Local	Receber, avaliar e resolver, remota ou presencialmente, as tarefas encaminhadas dentro da área de atuação; Acompanhamento de eventos ou sessões; Deslocamentos às unidades dentro do polo.	Polo São Luís <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prédio Sede</li> <li>● Fórum Astolfo Serra</li> <li>● VT de Barreirinhas</li> <li>● VT de Pinheiro</li> </ul> Polo Imperatriz <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fórum Manoel Alfredo</li> <li>● VT de Açailândia</li> <li>● VT de Balsas</li> <li>● VT de Estreito</li> </ul> Polo Presidente Dutra <ul style="list-style-type: none"> <li>● VT de Presidente Dutra</li> <li>● VT de Bacabal</li> <li>● VT de Pedreiras</li> <li>● VT de Caxias</li> <li>● VT de Timon</li> <li>● VT de Barra do Corda</li> <li>● VT de São João dos Patos</li> <li>● VT de Santa Inês</li> <li>● VT de Chapadinha</li> </ul>
Serviço de Gerência do Atendimento de 2º nível	Supervisionar a equipe, distribuir as demandas, garantir o atendimento aos níveis de serviço, realizar relatórios de indicadores, checar aderência a processos, programar e realizar treinamentos, elaborar manuais e monitorar a implantação.	Todas as unidades do TRT16

Tabela 5: Modalidades de serviços

Considerando as modalidades de serviço definidas, cabe avaliar as possíveis soluções a serem adotadas neste cenário.

#### **3.3.4.1 Solução 1 - Contratação de serviços sem dedicação de mão de obra**

No cenário de uma licitação para terceirização, uma das possibilidades é a contratação dos serviços sem dedicação exclusiva de mão de obra, quando a mão de obra não fica exclusivamente a serviço do contratante, podendo ser compartilhada com outros contratos.

Neste caso, os profissionais ficam alocados fora das dependências do contratante e se deslocam quando surge necessidade de atendimento.

É uma configuração comum no mercado de tecnologia da informação, sobretudo em manutenção corretiva de software ou atendimento a equipamentos em garantia, visto que os atendimentos são esporádicos e normalmente possuem prazos superiores a 24 horas para atendimento.

As demandas do objeto deste estudo, ao contrário, possuem caráter regular, visto que são centenas de usuários internos de serviços de TI que demandam diariamente atendimentos de orientações, de resolução de problemas ou de solicitações das mais variadas naturezas.

Tal comportamento é verificado a partir das estatísticas de dimensionamento de serviços contidas no Anexo XXX - Especificações Técnicas dos Serviços. Por exemplo, a tabela que registra a quantidade média de registro de chamados por faixa de horários, abaixo transcrita, demonstra que há registro de demanda durante todo o expediente.

<b>Distribuição de Chamados de N1 e N2 Abertos por Horário - Abril/2017 e Março/2020</b>		
<b>Faixa</b>	<b>Quantidade Média Diária</b>	<b>Percentual Médio Diário</b>
07:30 às 10:00	14,11	27,91%
10:01 às 12:00	15,71	31,07%
12:01 às 14:00	8,92	17,63%
14:01 às 16:00	9,30	18,39%
16:01 às 18:00	2,53	5,00%
<b>Total</b>	<b>50,56</b>	<b>100,00%</b>

Também deve ser considerado que o tempo médio esperado para finalização dos atendimentos é de 120 minutos, conforme indicador N2.3 da tabela de indicadores de desempenho, localizada no item 11.4.3 do Termo de Referência.

Considerando a alta frequência de demandas e o curto prazo para atendimento, o deslocamento entre o escritório da contratada e o local de atendimento potencialmente causaria atrasos, diminuição da qualidade nos serviços e insatisfação dos usuários.

Após breve análise, é possível concluir que a prestação de serviços sem dedicação exclusiva de mão de obra não é a opção mais adequada para a presente contratação.

**3.3.4.2 Solução 2 - Contratação de serviços com dedicação de mão de obra**

A prestação de serviços onde a mão de obra está alocada nas dependências do contratante e atua exclusivamente na prestação de serviços relativos a um contrato é considerada com dedicação exclusiva.

Uma nota explicativa da AGU redigida em seu modelo de Termo de Referência para serviços com dedicação exclusiva de mão de obra esclarece:

*Importante perceber que não é necessariamente o objeto do contrato que define a condição do serviço como contínuo "COM" ou "SEM" dedicação exclusiva de mão de obra. Tal enquadramento é condicionado pelo modelo de execução contratual.*

*Um mesmo serviço pode, dependendo da forma de execução, ser classificado como contínuo com dedicação exclusiva de mão de obra ou como contínuo sem dedicação exclusiva de mão de obra. Exemplo didático é o serviço de manutenção preventiva e corretiva de aparelhos de ar condicionado. Em uma pequena unidade administrativa, detentora de poucos aparelhos, na qual o serviço de manutenção será executado eventualmente, não faz sentido a disposição diária de um trabalhador da empresa terceirizada, que restará ocioso, pois a efetiva execução da atividade contratada será realizada, apenas, quando provocada a demanda. Já em uma unidade administrativa de maior porte, na qual existam dezenas ou centenas de aparelhos, a constante necessidade de manutenção pode tornar mais econômica e vantajosa a disposição de um ou mais trabalhadores da empresa, diariamente, no interior da organização pública.*

*Enfim, a opção pela disposição permanente do trabalhador fará com que um serviço, muitas vezes classificável como contínuo "sem" dedicação exclusiva de mão de obra, seja caracterizado como contínuo "com" dedicação exclusiva de mão de obra.*

Considerando a análise preliminar do tópico anterior e os esclarecimentos da AGU percebe-se que o objeto em estudo preconiza a disponibilização de mão de obra alocada nas dependências do contratante para prestação exclusiva de serviços técnicos de tecnologia da informação durante todo o expediente no caso dos serviços de atendimento presencial de 2º nível.

Para os serviços de atendimento remoto de 1º nível, por sua vez, não existe necessidade de alocação presencial nas dependências da contratante e nem de exclusividade na prestação dos serviços, uma vez que é comum no mercado o compartilhamento de infraestrutura e mão de obra de uma central de serviços remota entre vários contratos, desde que mantida a disponibilidade exigida em cada contrato.

A conclusão desta equipe de planejamento é de que o modelo híbrido, sendo o serviço de atendimento remoto de 1º nível prestado no modelo sem dedicação exclusiva de mão de obra, e o serviço de atendimento presencial de 2º nível com dedicação exclusiva de mão de obra é aquele mais aderente ao objeto ora estudado.

Assim, diante da necessidade de continuidade da atual prestação de serviços especializados de Central de Serviços de TI para o TRT16, sob o risco de prejuízos à prestação jurisdicional e da impossibilidade da execução desses serviços com o pessoal interno do órgão, a solução de continuidade da terceirização conforme o modelo exposto demonstra-se ser a solução mais viável.

Por fim, com a escolha dessa solução e todas as justificativas apresentadas, em alinhamento à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta na Administração Pública Federal, procura-se oferecer à Administração um modelo de serviço que seja considerado maduro, estável e

que já demonstrou êxito neste e em outros órgãos públicos, podendo assim contribuir para os resultados pretendidos, com vantajosidade e efetividade para a Administração Pública.

O principal resultado a ser alcançado com a nova contratação de Central de Serviços terceirizada é a continuidade da prestação dos serviços de suporte técnico de TIC de primeiro e de segundo níveis, mantendo-se os níveis de qualidade e satisfação atualmente oferecidos aos usuários internos e externos do Tribunal, mediante o pronto atendimento às demandas do público interno e da sociedade.

Os serviços também irão garantir a adequada manutenção dos ativos de microinformática, mais especificamente os microcomputadores, impressoras, scanners, notebooks e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente os usuários no desenvolvimento de suas atividades, relacionadas aos processos de trabalho do Órgão e missão jurisdicional.

Considerando todo o exposto, seguem abaixo vantagens e desvantagens do Cenário II - Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo níveis de atendimento. NOVA LICITAÇÃO.

#### Vantagens:

- Ao terceirizar-se as atividades de TI de 1º nível e de 2º nível, haverá manutenção na quantidade de servidores de TI dedicados às atividades gerenciais e estratégicas de TIC, como: planejamento, coordenação, supervisão, controle, governança, gerenciamento de projetos de TIC, análise de negócio, segurança da informação, gerenciamento de infraestrutura, dentre outros; concentrando-se em seus processos de negócio;
- Manutenção e incremento contínuo da disponibilidade dos serviços de TI, diminuindo o tempo de interrupção das atividades dos usuários do TRT da 16ª Região e contribuindo, assim, para a melhoria da prestação jurisdicional;
- A empresa terceirizada proporciona ao Tribunal um acesso profissional a tecnologia de alta qualidade;
- A manutenção da terceirização pode economizar tempo, esforço, recursos humanos, custos operacionais, custos de treinamento, proporcionando-lhe uma contenção e redução de custos global significativa;
- Com a manutenção da terceirização, o TRT16 pode economizar com a gestão de equipe, sendo a contratada a responsável em gerenciar a equipe e sua produtividade;
- Maior flexibilidade para as mudanças proporcionadas e até exigidas pelos usuários;
- Prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços;
- Redução do esforço de fiscalização;
- Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura.
- Melhor atendimento às unidades do Interior do Estado;
- Maior facilidade na gestão do contrato;
- Inclusão de aspectos não contemplados pela contratação anterior;

#### Desvantagens:

- Maior rigidez orçamentária, visto que os valores de serviços de 2º níveis são fixos e não variam com as oscilações de demanda;
- Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas, visto que o valor é estimado na quantidade histórica de demandas, que pode sofrer variação no tempo;
- Risco de excessiva transferência desproporcional da gestão dos recursos à contratada, visto que serviços de 2º nível têm valor fixo, o que pode ser um incentivo à delegação excessiva de tarefas que extrapolam as competências da contratada.
- Ao terceirizar serviços de TI, o provedor de serviços poderá acessar informações confidenciais do TRT16;

- Quando há serviços terceirizados, é necessário maior envolvimento nos aspectos gerenciais e de controle, exigindo equipes especialistas;
- Seu provedor de serviços pode ter uma equipe que atenda a várias empresas;
- Maior esforço de planejamento na fase de licitação;

As desvantagens podem ser mitigadas com o uso de controles e de processos gerenciais, como: a) Contrato de confidencialidade de informações, b) Capacitação e fiscalização do contrato por equipes dedicadas, c) Uso de Acordo de Nível de Serviço que descreve os indicadores mínimos aceitáveis da qualidade de serviço de TI, com penalizações quanto não cumprimento de metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo; d) Uso de processos de contratação, processos de planejamentos de médio, curto e longo prazo;

### 3.3.4.3 Avaliação das métricas de pagamento utilizadas na APF

O Catálogo de Materiais e Serviços (CATMAT/CATSER) do Portal de Compras do Governo Federal informa que, para o serviço 26980 (Central de Serviços de TIC), há quatro possíveis unidades de medida para subsidiar os cálculos que definem o valor a ser pago pelos serviços prestados.

Sigla	Nome
UST	Unidade de Serviço Técnico
VAL/MÊS	Valor Fixo Mensal
MÊS	Mês (ou meses)
CHAMADO	Quantidade de Chamados

Já o Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk, publicado em novembro/2018 pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) detalha cada uma das métricas mais utilizadas na Administração Pública Federal (APF), para quantificar serviços e subsidiar o cálculo de pagamentos em contratos de Suporte Técnico e Atendimento aos Usuários de TI (Service Desk).

O guia elaborado pela SETIC do MP contém a descrição, a metodologia e as características de cada uma das métricas mais comumente utilizadas. Com o objetivo de evidenciar o embasamento da decisão da Equipe de Planejamento da Contratação pela escolha de uma das possíveis métricas, os próximos itens destes estudos contém textos extraídos do referido guia, que tratam especificamente das características de cada uma das métricas por ele apresentadas.

#### 3.3.4.3.1 Unidade de Serviço Técnico

A contratação por UST pressupõe a execução de serviços padronizados, como ocorre em linhas de produção em série, os quais requerem níveis mínimos de capacitação técnica, consequentemente precificados em uma escala relativa de complexidade e entregues nos padrões de qualidade definidos, favorecendo de fato o mecanismo de pagamento por serviços efetivamente prestados.

Entretanto, por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura. O modelo puramente de UST pode implicar em dificuldades na inclusão de novas tecnologias, novos produtos ou serviços, tendo em vista a rigidez na observância, por parte da empresa contratada, ao catálogo de serviços definido.

Este mecanismo exige um controle rígido do risco de esgotamento prematuro dos quantitativos de serviços planejados (antes do término contratual) e da extrapolação do crédito reservado para o contrato. Nesse sentido, deve implementar as devidas ações de prevenção e contingenciamento à falta de recursos e à contenção das demandas.

Outro aspecto grave presente é o cenário intrínseco de conflito de interesses que encerra, já que, quanto maior o número de USTs que a contratada é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Configura-se, assim, sob um modelo supostamente vinculado a resultados, um risco aumentado de fraude ou desleixo na execução dos serviços.

Assim sendo, não é recomendado para contratos que englobem os três níveis de prestação de serviços do modelo de Service Desk, devendo o terceiro nível, se terceirizado, ser provido por empresa diversa daquela - ou daquelas - que atende(m) aos dois primeiros.

#### **3.3.4.3.2 Valor Fixo Mensal**

Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC da APF por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

Visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços prestados pela contratada a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, uma vez que a maximização do faturamento que a empresa obtém com o contrato não depende diretamente do quantitativo de chamados executados, mas da qualidade dos serviços.

Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria contratada tem interesse na melhoria dos processos.

Os indicadores de níveis de serviços estabelecidos neste modelo de remuneração estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, reduzindo portanto o esforço de fiscalização e privilegiando o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

Por outro lado, apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual e à economicidade da contratação, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados.

Por fim, pode estar presente ainda risco significativo de transferência excessiva da gestão de infraestrutura de TIC à contratada, caso não se empreguem controles e fiscalização adequados.

#### **3.3.4.3.3 Quantidade de Chamados**

Este modelo é o que materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos.

Transfere completamente à contratada o risco de inexatidão na formação do preço, bem como do dimensionamento da equipe necessária ao atendimento, uma vez que na proposta técnica da licitante devem constar os preços individuais absolutos de cada categoria de serviços, o que pode vir a representar certa vantajosidade para a Administração.

Não obstante, a exemplo da remuneração por UST, está presente também o cenário de conflito de interesses, uma vez que, quanto menor a maturidade do ambiente, maior o número de chamados técnicos e, conseqüentemente, maior a receita da contratada. Nesse sentido, é importante a definição

adequada de acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados.

Este cenário pode ainda se agravar diante da possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, a fim de maximizar seu faturamento.

Assim sendo, caso o órgão opte por utilizar essa métrica, sugere-se que o terceiro nível do modelo de atendimento de Service Desk seja prestado por empresa diversa daquela(s) que atenda(m) aos dois primeiros, a fim de evitar o cenário de conflito de interesses e direcionamento indevido de chamados.

Em princípio, não é recomendável que em contratos de terceiro nível esta forma de remuneração seja utilizada, em razão da variedade de complexidades e do grau de imprevisibilidade que as tarefas desta camada podem apresentar.

#### 3.3.4.3.4 Comparação entre as métricas de pagamento

O guia da SETIC do PM apresenta ainda um quadro comparativo entre as principais métricas de pagamento, o cujas informações são exibidas a seguir:

Métrica	Característica Principal	Vantagens	Desvantagens	Principais Riscos
Unidade de Serviço Técnico	Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamento por serviços efetivamente prestados;</li> <li>• Escala bem definida de complexidade entre as categorias de serviços.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigidez da vinculação ao ambiente;</li> <li>• Elevado esforço de fiscalização;</li> <li>• Baixa tolerância a mudanças.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflito de interesses;</li> <li>• Suscetibilidade ao risco de fraude e de desídia da contratada.</li> </ul>
Valor Fixo Mensal	Foco na qualidade global dos serviços prestados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços;</li> <li>• Redução do esforço de fiscalização;</li> <li>• Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevada rigidez orçamentária;</li> <li>• Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desequilíbrio da relação econômico-financeira;</li> <li>• Excessiva transferência da gestão dos recursos à contratada.</li> </ul>
Quantidade de Chamados	Pagamento individualizado para cada serviço executado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamento unitário por cada atendimento realizado;</li> <li>• Favorecimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidade de profundo conhecimento do ambiente;</li> <li>• Elevado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflito de interesses;</li> <li>• Suscetibilidade ao risco de fraude e de</li> </ul>

		à precisão na precificação de cada item de serviço.	esforço de fiscalização; • Baixa tolerância a mudanças; • Não adequado para atividades de sustentação de ambientes.	desídia da contratada.
--	--	---	---	------------------------

#### 3.3.4.3.5 A escolha da métrica de pagamento por Valor Fixo Mensal

Considerando a análise das métricas aplicadas na APF, a Equipe de Planejamento da Contratação optou pela forma de pagamento baseada em Valor Fixo Mensal, tendo como principais motivações pela escolha desta métrica a característica de foco na qualidade global dos serviços prestados, bem como as vantagens de prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços, redução do esforço de fiscalização e razoável tolerância a mudanças na infraestrutura. Assim, foram descartadas as demais opções por ter sido considerada ideal a prestação de serviços que envolvem a utilização de mão de obra especializada, com pagamento definida em função do quantitativo mínimo de profissionais alocados durante toda a execução contratual e, ao mesmo tempo, com avaliação da execução contratual por desempenho (medição de níveis mínimos de serviço).

Esta modalidade de contratação foi identificada nas contratações celebradas mais recentemente por outros órgãos públicos, conforme análise dos editais dos pregões que foram avaliados.

No modelo escolhido, evidencia-se que a CONTRATADA deverá ter a preocupação em resolver o maior número de incidentes com a qualidade esperada pelo CONTRATANTE, primando pelo princípio da eficiência na execução contratual. Assim, a fim de evitar que o pagamento seja feito em função da simples disponibilidade de pessoas, o modelo de contratação escolhido estabelece indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado.

Esse modelo de contratação baseado em “remuneração com pagamento vinculado aos resultados”, tem o propósito de evitar que o pagamento seja feito em função da simples disponibilidade de pessoas (alocação de postos de trabalho, exclusivamente), ao estabelecer indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado, sendo que o valor mensal máximo pode sofrer descontos automáticos e progressivos caso a CONTRATADA não atinja determinado nível de serviço (metas estabelecidas), devendo a empresa primar pela excelência na prestação dos serviços, para não sofrer os descontos previstos.

O ACÓRDÃO 47/2013 - PLENÁRIO do TCU, referente ao processo TC 046.269/2012-6, reconheceu a possibilidade de pagamento de remuneração híbrida, ou seja, fixada com base em resultados obtidos e também com base nos critérios de homens-hora de trabalho na contratação do Service Desk do TST, similar à recente contratação realizada pelo TRT-PR.

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a contratante como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos

usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI do Tribunal. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

Os indicadores são calculados com base em critérios objetivos e fundamentados em práticas geralmente adotadas no mercado de serviços de suporte a clientes. A maioria dos indicadores será calculada por regras automáticas e grande parte estará disponível na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI a ser disponibilizada pelo CONTRATANTE, bem como em avançadas planilhas Excel configuradas para a medição de parte dos indicadores.

Para os usuários também representa o melhor modelo, pois eles poderão abrir tantos chamados quantos forem necessários, e a Administração não correrá riscos, pois não pagará por quantidade de chamados abertos ou por mera alocação de mão de obra.

#### **3.3.4.4 Estimativa Preliminar de Preços**

Os valores estimados dos serviços que compõem esta solução estão descritos a seguir.

Considerando a complexidade do serviço de 1º nível, que envolve infraestrutura de rede, central telefônica, equipamentos e mobiliário, contratação de pessoal, custos logísticos, entre outros, tudo sendo executado em sítio remoto e com infraestrutura eventualmente compartilhada, torna-se inviável estimar os custos isoladamente, motivo pelo qual, os preços cotados dizem respeito ao serviço entregue.

Dada a variedade de cenários, de especificidades, de porte e a variação na complexidade de ambiente computacional e organizacional de cada órgão da administração pública que contrata serviços de atendimento remoto de TIC, se torna inviável utilizar os valores mensais praticados por estes órgãos, visto que tais serviços foram estimados e licitados de acordo com a realidade de cada órgão.

Deste modo, optou-se por coletar valores unitários de chamados de atendimento remoto de TIC praticados na administração pública, para a partir dessa referência, estimar um valor mensal adequado ao TRT16, levando em consideração o quantitativo médio histórico mensal.

Para estimar o valor unitário do Serviço de Atendimento Remoto N1 foi realizada cotação junto à ferramenta Painel de Compras, a qual retornou apenas um resultado que atendia aos critérios de similaridade à presente contratação, os demais preços consultados encerravam valores adequados à demanda e tipos de serviços diversos das necessidades do Regional, pelo que inservíveis como parâmetros estimativos.

Em complemento a esta cotação, foi utilizado o valor atualmente praticado no 4º aditivo ao contrato TRT19 19/2017 e no contrato firmado pelo Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, os quais foram utilizados para, juntamente ao valor cotado no Painel de Compras, compor o valor médio unitário do serviço.

<b>Órgão</b>	<b>Fonte</b>	<b>Data de Referência</b>	<b>Valor (R\$)</b>
MINISTERIO DA SAUDE	Pregão 10/2020	30/06/2020	22,87

Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região	Contrato 19/2017	17/05/2021	8,99
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	Contrato 31/2019	17/05/2021	14,76
<b>Valor Médio Unitário</b>			<b>15,54</b>

Considerando que a média mensal de 1º nível no TRT16 é de 989 chamados, quantitativo que, multiplicado pelo valor unitário estimado do chamado, encerra um valor de **R\$ 15.369,06** (quinze mil trezentos e sessenta e nove reais e seis centavos).

Para os demais serviços, optou-se pela estimativa baseada em postos de trabalho, sendo estimado um salário base obtido através de pesquisa de preços e aplicando-se os percentuais e índices de descontos, benefícios e lucro, conforme Anexo II - Planilhas de Composição de Custos.

A pesquisa de mercado foi realizada como segue.

A convenção coletiva que abrange os serviços de tecnologia da informação no estado do Maranhão é a da FENAINFO (Federação Nacional das Empresas de Informática), em conjunto com o SINDPD-MA (Sindicato dos trabalhadores de processamento de dados do Maranhão), havendo previsão para as seguintes funções:

FUNÇÃO	VALORES (R\$)
Atividade Meio	1.077,08
Digitadores e Auxiliares de Processamento de Dados	1.324,93
Técnico Profissional de Informática	1.423,11
Programadores e Administradores de Dados e/ou Redes de Dados	1.958,55
Analistas de Sistemas	2.338,90

As categorias pretendidas para esta contratação são Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk) (CBO 3172-10), também tratada neste documento como Técnico de Suporte e Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO 142530), também tratado como Gerente de Suporte.

No parágrafo 5º da CCT é descrita a definição da função Técnico Profissional de Informática:

*Entende-se por técnico profissional de informática, o trabalhador que exerça função na qual haja uso de conhecimento e/ou de tecnologia da informação, diretamente ligada às atividades fim da empresa, quais sejam: desenvolvimento, licenciamento e suporte de software, atendimento telefônico de suporte a software (analista de suporte), manutenção técnica de hardware, treinamento em informática, consultoria técnica em informática, processamento de dados, provimento de acesso, conteúdo ou aplicação de internet, serviços técnicos correlatos baseados em tecnologia da informação, bem como aqueles efetivados em urnas eletrônicas, com a retirada da memória do flash interno, fazendo a limpeza da urna, manutenção destas, substituição de peça danificada, e trabalhando no sistema operacional incluindo data e hora.*

A especificação da categoria Técnico de apoio ao usuário de informática segundo o site [www.mteco.gov.br/](http://www.mteco.gov.br/) é a seguinte.

*Prestam suporte ao cliente/usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Monitoram sistemas e aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores e entrada e saída de dados. Administram processamento de dados e asseguram funcionamento de hardware e software. Administram segurança das informações e verificam condições técnicas do ambiente de trabalho.*

Os requisitos, as principais atividades e o perfil dos profissionais desejados no caso específico desta contratação são os listados no item 27.5 do Termo de Referência.

Após análise das atribuições oriundas das três fontes citadas, percebe-se a sua correlação e correspondência, ponderando-se os seguintes aspectos:

- A natureza das tarefas a serem desempenhadas na contratação é similar ao descrito na CCT, mas a complexidade das atividades no âmbito da Justiça do Trabalho é maior devido às especificidades técnicas e negociais dos softwares a serem suportados e às características organizacionais do contratante.
- Comumente, profissionais técnicos de informática atuam em empresas especializadas em um número restrito de produtos em sua área de atuação, enquanto o TRT16 possui um leque de mais de 20 sistemas de cunho judicial, além de vários softwares administrativos conforme consta em tabelas do anexo XXX - Especificações Técnicas dos Serviços.
- A atuação de suporte aos usuários na utilização de softwares desenvolvidos pela Justiça do Trabalho, vai além da simples concessão de acesso, necessitando de conhecimento técnico e habilidades de comunicação para prestar orientações de utilização, além de ser capaz de investigação em caso de incidentes que envolvam o ambiente computacional do usuário (2º nível de atendimento) e a correta documentação das observações realizadas para um eventual escalonamento para uma equipe técnica de 3º nível.
- Outro ponto que diferencia um técnico de informática de um técnico de apoio ao usuário em um servicedesk é a necessidade de compreensão e aderência a processos específicos do gerenciamento de serviços de TI, como gerenciamento de incidentes, cumprimento de requisições, gestão de base de conhecimento e gerenciamento de níveis de serviço, entre outros.
- Também espera-se dos profissionais habilidades subjetivas comportamentais, emocionais e sociais para lidar tanto com os usuários de serviços de TI, como para atender juízes e desembargadores em audiências e sessões judiciais que demandam agilidade, resiliência e discrição

No caso da categoria Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO 142530), que tem fundamental importância na supervisão dos profissionais técnicos e gestão da prestação de serviços, não há expressa previsão de função correlata na CCT ora avaliada e nem tão pouco foi encontrada outra convenção territorialmente compatível.

Para efeito de enquadramento na CCT, foi utilizada a função Analista de Sistemas, por ser a única a expressamente determinar a exigência de ensino superior, muito embora as atribuições não sejam compatíveis com as atribuições da categoria de Gerente de suporte técnico, conforme segue.

Parágrafo 6º da CCT:

*Entende-se por analista de sistemas, o trabalhador que exerça função na qual especifique e/ou desenvolva projetos de tecnologia da informação, possuindo curso superior específico completo.*

Especificação da categoria Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação, conforme o site [www.mtecbo.gov.br](http://www.mtecbo.gov.br):

*Planejam atividades, gerenciam projetos e operação de serviços de tecnologia da informação, administrando as demandas e garantindo a segurança da informação. Identificam oportunidades de aplicação de TI, prospectando soluções tecnológicas. Administram equipes, gerenciam infraestrutura de TI (Hardware, software e telecomunicações), definindo necessidades de recursos tecnológicos (software, hardware e infraestrutura) e interagem com outras áreas.*

Espera-se que o supervisor possua competências técnicas, com formação superior na área de TI, além dos requisitos listados no item 27.5 do Termo de Referência.

Todos os aspectos de complexidade e qualidade diferenciada na prestação dos serviços dos técnicos de apoio ao usuário se aplicam ao seu líder técnico e gerencial.

Conhecidas as atribuições e o enquadramento, foi realizada uma pesquisa de preços para determinação do salário médio praticado para estas categorias em pregões e contratos públicos de órgãos da administração federal que possuem características análogas à realidade do TRT16. Em via de regra, os tribunais regionais do trabalho possuem a mesma infraestrutura de TIC e utilizam os mesmos sistemas, guardadas as proporções de quantidades de usuários e do consequente dimensionamento dos recursos tecnológicos.

A pesquisa resultou na tabela a seguir.

<b>Pregão Eletrônico</b>			
<b>Órgão</b>	<b>Pregão</b>	<b>Gerente de Suporte</b>	<b>Técnico de Suporte</b>
TRT24	NºPregão: 8/2021	R\$ 2.907,72	R\$ 1.968,86
<b>Contratos com Administração Pública Federal</b>			
<b>Órgão - Empresa</b>	<b>Contrato</b>	<b>Gerente de Suporte</b>	<b>Técnico de Suporte</b>
TST - Ilha Service	CONTRATO PE-075/2019	R\$ 3.251,02	R\$ 2.261,53
TRT21 - TECHCOM	Contrato 02/2020	R\$ 4.811,28	R\$ 2.211,90
<b>Média Salarial</b>		<b>R\$ 3.656,67</b>	<b>R\$ 2.147,43</b>

A pesquisa revelou salários médios bem superiores aos definidos na convenção coletiva adotada, reforçando a tese de que os serviços prestados em órgãos da justiça do trabalho em termos de complexidade, abrangência e criticidade sofrem maior exigência e apresentam maiores desafios em relação aos serviços comuns praticados no mercado para estas categorias.

Entretanto, há de acrescentar-se à análise os princípios da economicidade, eficiência e probidade administrativa.

O Brasil atravessa crise sanitária, econômica e fiscal sem precedentes, muito em virtude da ocorrência prolongada da pandemia do novo Coronavírus. Os efeitos sentidos pela administração pública perpassam pela redução do orçamento disponível para custeio e investimento, incluindo-se aqui as contratações públicas.

Nesse sentido, considerando que os salários respondem por parte substancial do valor global da licitação e considerando que o TRT16 possui contrato vigente para o mesmo objeto; com o propósito de não onerar o orçamento disponível, a equipe de planejamento da contratação optou por estimar os salários no mesmo patamar dos salários atualmente praticados no contrato TRT 16 nº 20/2015, conforme tabela abaixo.

Categoria	Salário Base (contrato 20/2015)
Gerente de Suporte	R\$ 3.294,16
Técnico de Suporte	R\$ 1.680,09

Para efeito de verificação da viabilidade dos valores propostos em relação ao mercado local, foi realizada consulta ao site salario.com.br em 14 de maio de 2021, na qual foram encontrados os seguintes resultados.

Para a categoria Gerente de Suporte:

*Um Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação trabalhando na cidade de São Luís, MA ganha entre **R\$ 3.599,43** (média do piso salarial 2021 de acordos, convenções coletivas e dissídios) e o teto salarial de R\$ 8.054,68, sendo que a **média salarial fica em R\$ 3.943,77** para uma jornada de trabalho de 43 horas semanais.*

*O cargo de Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação 1425-30 trabalhando em São Luís, tem um perfil profissional médio de um trabalhador com 44 anos, Ensino Superior completo, do sexo masculino que trabalha 44h por semana em empresas que atuam no segmento de Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis.*

*Esses dados são de acordo com pesquisa do Salario.com.br junto a dados oficiais do CAGED com uma amostragem de 7 salários de profissionais admitidos e desligados oficialmente pelas empresas.*

Para a categoria Técnico de Suporte:

*Um Técnico de Apoio ao Usuário de Informática (Helpdesk) trabalhando na cidade de São Luís, MA ganha entre **R\$ 1.659,11** (média do piso salarial 2021 de acordos, convenções coletivas e dissídios) e o teto salarial de R\$ 3.519,72, sendo que a **média salarial fica em R\$ 1.817,82** para uma jornada de trabalho de 43 horas semanais.*

*O cargo de Técnico de Apoio ao Usuário de Informática (Helpdesk) CBO 3172-10 trabalhando em São Luís, tem um perfil profissional médio de um trabalhador com 25 anos, ensino médio completo, do sexo masculino que trabalha 44h por semana em empresas que atuam no segmento de Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação.*

Secretaria de Administração  
Setor de Aquisições Públicas  
PA 2042/2021 – PE n. 13/2021

*Esses dados são de acordo com pesquisa do Salario.com.br junto a dados oficiais divulgados do Novo CAGED, eSocial e Empregador Web pela Secretaria da Previdência e Trabalho do Ministério da Economia (antigo MTE) com uma amostragem de 101 salários de profissionais admitidos e desligados oficialmente pelas empresas.*

Conforme pode-se depreender, os salários mínimos de mercado são superiores aos valores da CCT e próximos aos valores atualmente praticados no TRT16.

A utilização da CCT como parâmetro salarial, para além do risco de contratação de profissionais pouco qualificados, pouco experientes e desmotivados, também enseja o risco da rotatividade.

Turnover, ou rotatividade de funcionários, diz respeito ao movimento de substituição de trabalhadores – ou seja, é a rotatividade das pessoas dentro de determinada empresa.

Conforme uma pesquisa global da Robert Half realizada com 1.775 diretores de RH de 13 nacionalidades, sendo 100 brasileiros, no País, o turnover de colaboradores aumentou em 82% das empresas desde 2010, mais que o dobro da média mundial, que foi de 38% (<https://paraempresas.catho.com.br/brasil-tem-o-maior-indice-de-rotatividade>).

Em terras brasileiras, os principais motivos que levaram a essa alta rotatividade foram: remuneração baixa e falta de reconhecimento (33%), desmotivação do funcionário (30%), preocupação com o futuro da empresa (29%) e baixo equilíbrio entre trabalho e vida pessoal (26%).

No caso em voga, a rotatividade é fundamentalmente prejudicial no sentido de que o TRT16 despenderá consideráveis recursos para treinamento da equipe técnica apresentada pela licitante vencedora em todos os aspectos tecnológicos, regimentais e organizacionais do TRT16. Em virtude da nova contratação, haverá durante o período de estabilização a necessidade de forte atuação da Coordenadoria de Tecnologia da Informação no atendimento de demandas que hoje são de responsabilidade da atual equipe de suporte, diminuindo a produtividade de servidores em suas tarefas originárias e causando eventuais atrasos na execução de projetos de TIC.

Caso se concretize o risco de alto índice de rotatividade, esse cenário pode ser recorrente e prejudicial à eficiência dos serviços, além de reduzir o nível de satisfação dos usuários de serviços de TIC.

Um ponto que aumenta a probabilidade de alta rotatividade é o forte avanço da chamada transformação digital, impulsionada pelo distanciamento social e disseminação do trabalho remoto, o que tem exigido que empresas busquem recursos humanos qualificados na área de TI para sustentarem suas soluções.

Segundo o site especializado [salario.com.br](http://salario.com.br):

*Técnico de Apoio ao Usuário de Informática (Helpdesk) é um cargo que está com altíssima demanda no mercado de trabalho de São Luís nos últimos meses. No comparativo entre os meses de Abril de 2020 e Março de 2021, tivemos um aumento de 60% nas contratações formais com carteira assinada em regime integral de trabalho.*

Em suma, respeitado-se o piso salarial das categorias cobertas pela referida CCT, optou-se por definir os salários mínimos aceitos nesta contratação com os valores praticados em contrato vigente neste regional. Os salários estão abaixo da média encontrada em pesquisa de preço junto a pregões e contratos de outros órgãos da Justiça do Trabalho, mas aderentes aos salários praticados pela iniciativa privada no estado do Maranhão, conforme pesquisa em site especializado.

A excepcionalidade da definição de salários acima da CCT se justifica pela argumentação anteriormente exposta, considerando a necessidade de profissionais mais qualificados, a fim de garantir maior qualidade aos serviços prestados e mitigar o risco de rotatividade e de escassez de mão de obra disponível devido a baixa oferta salarial.

Os profissionais a serem contratados, além das habilidades técnicas padrões, devem ser capazes de operar e sustentar serviços específicos do tribunal, muitas vezes profundamente ligados à área fim e com regras de negócio específicas da prestação jurisdicional.

Mais informações sobre os perfis pretendidos podem ser obtidas no item 27.5 do Termo de Referência.

A partir dos valores obtidos para remuneração dos profissionais, foram estimados os valores relativos a encargos sociais e insumos, incidentes sobre o custo de mão de obra. Somados a remuneração e todos os encargos incidentes, chegamos ao valor unitário mensal. Esses valores foram multiplicados pelas quantidades exigidas de cada um dos perfis profissionais para se obter o custo mensal e, conseqüentemente, a estimativa de custo anual com a mão-de-obra alocada à prestação dos serviços a serem contratados.

As planilhas de composição de custos contabilizam valores referentes à mão de obra, insumos e deslocamentos, conforme ANEXO II - Planilha de composição de custos, através da qual foi possível estimar um valor mensal por profissional. Para o serviço de suporte técnico remoto e presencial de 2º nível obteve-se o valor de **R\$ 4.615,19** por profissional, que considerando a estimativa de necessidade de no mínimo 7 (sete) profissionais, totaliza um valor mensal de **R\$ 32.306,33**. Para o componente de supervisão de suporte técnico remoto e presencial de 2º nível, por sua vez, obteve-se o valor de **R\$ 8.075,76**, para um posto necessário.

Nos casos em que for necessário deslocamento de técnico para localidade diversa da sede do polo foram separados os custos com deslocamento e alimentação e hospedagem. Para estimativa do custo de deslocamento, foram levantados os preços de passagens de ônibus, obtendo-se a média de **R\$ 404,37** e para o custo da diária que inclui hospedagem e alimentação, obteve-se o valor de **R\$ 233,88**, ambos incluindo impostos e lucro.

Assim, foram preenchidas as exigências legais traçadas pelo art. 7º, § 2º, inc. II e 40, § 2º, inc. II, Lei nº 8.666/93, bem como pelo art. 3º, inc. III, da Lei nº 10.520/02, de maneira que chegou à chamada “cesta de preços aceitáveis”, pois a consulta das fontes de pesquisa foram capazes de representar o mercado, mesmo que de forma tímida, mas que não destoam da média praticada, uma vez priorizada a qualidade e a diversidade das fontes dentro das limitações impostas pelo objeto. (de acordo com a jurisprudência do TCU acerca da matéria)<sup>2</sup>.

Mercado este que pela especificidade e peculiaridade do objeto moldado às necessidades do TRT 16 não é dotado de amplitude e torna mais difícil a estimativa de preços, vez que deve estar adaptada à necessidade de cada órgão, bem como submetida à disponibilidade e realidade do mercado.

Para estimativa da quantidade de profissionais necessárias à prestação de serviço de Suporte Técnico Presencial no polo de São Luís, foi calculado o tempo total para atendimento durante um mês, levando em consideração o tempo médio necessário para acompanhamento de TIC a eventos e sessões do pleno, bem como o atendimento à quantidade média mensal de chamados. Para cálculo do tempo necessário para acompanhamento a eventos e sessões foram consideradas 9 sessões por mês, com duração de 04 horas cada e uma média mensal de 31,25 horas/mês de acompanhamento de TIC a eventos.

<sup>2</sup> Acórdão nº 2.170/2007 – Plenário TCU; Acórdão nº 3.026/2010 – Plenário TCU, Rel. Min. Raimundo Carreiro, j. em 10.11.2010.; Acórdão nº 868/2013 – Plenário, Rel. Min. Marcos Bemquerer, j. em 10.04.2013

Em seguida, foi calculada a quantidade de profissionais necessários, levando em consideração que cada um cumpre uma carga horária diária de 08 horas.

<b>Cálculo do Quantitativo de Profissionais de 2º nível (São Luís)</b>		
1	Média total de solicitações de serviços de TI por mês	<b>548</b>
2	Tempo médio de atendimento de chamados (em horas)	1,3
3	Tempo necessário (em horas) (item 1 x item 2)	712,4
4	Tempo médio mensal de acompanhamento de eventos e sessões (em horas)	67,25
5	Tempo total para atendimento mensal (em horas) (item 3 + item 4)	780
6	Horas por posto de trabalho (por mês)	160
<b>7</b>	<b>Quantidade de profissionais (item 5 / item 6)</b>	<b>5</b>

Tabela 6: Quantitativo de Profissionais SLZ

Em relação ao interior do estado estimou-se a necessidade de 1 (um) profissional para cada polo, visto que as demandas históricas apontam uma média mensal de 40 chamados para o polo de Imperatriz e de 51 chamados para o polo de Presidente Dutra.

Vale destacar que, embora a quantidade histórica de chamados verificada nas varas do interior do Estado possa não justificar a disponibilidade de um técnico presencial no pólo, alguns pontos precisam ser levados em consideração na análise:

- Os chamados históricos dizem respeito apenas a chamados atendidos de forma remota pela equipe técnica de São Luís;
- As demandas que necessitam de atendimento presencial são acumuladas e atendidas em viagem técnica ou são contornadas pelos próprios servidores do local.
- Levando em consideração que a taxa de abertura anual de chamados na capital é de 23,61 chamados por usuário, bem acima da taxa de 10,39 observada no interior do Estado, onde não há ampla e imediata disponibilidade de técnicos para atendimento presencial, pode-se inferir, em primeira análise, que uma eventual demanda reprimida pode ser liberada após a alocação de técnico presencial nos polos, conforme proposto.
- Já foram registradas diversas manifestações por parte de magistrados e diretores de varas do trabalho expondo a necessidade de maior apoio técnico presencial às varas do interior, recebidas por meio de processos administrativos, chamados, comentários em pesquisas de satisfação ou contatos verbais.

Portanto, a definição do quantitativo mínimo de profissionais considerou a realidade vivenciada na contratação vigente, incluindo a distribuição dos chamados, o tempo médio de atendimento típico da operação e os levantamentos realizados pelo fiscal do contrato durante a vigência do atual contrato.

A tabela abaixo sintetiza a distribuição do quantitativo mínimo de profissionais da categoria Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk):

<b>Descrição</b>	<b>Localidades Atendidas</b>	<b>Quantidade Mínima de Profissionais</b>
Polo São Luís	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prédio Sede</li> <li>• Fórum Astolfo Serra</li> <li>• VT de Barreirinhas</li> <li>• VT de Pinheiro</li> </ul>	05
Polo Imperatriz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fórum Manoel Alfredo</li> <li>• VT de Açailândia</li> </ul>	01

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VT de Balsas</li> <li>• VT de Estreito</li> </ul>	
Polo Presidente Dutra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VT de Presidente Dutra</li> <li>• VT de Bacabal</li> <li>• VT de Pedreiras</li> <li>• VT de Caxias</li> <li>• VT de Timon</li> <li>• VT de Barra do Corda</li> <li>• VT de São João dos Patos</li> <li>• VT de Santa Inês</li> <li>• VT de Chapadinha</li> </ul>	01
<b>Total Mínimo de Profissionais</b>		<b>07</b>

Para gerenciar a equipe de técnicos julga-se necessária a alocação de apenas 1 (um) profissional da categoria Gerente de suporte técnico baseado no prédio sede do TRT16, que deverá gerenciar a equipe, presencial ou remotamente, utilizando-se dos recursos do software de gerenciamento de serviços do TRT16 - Assyst.

Dado o exposto, as modalidades de serviço e os respectivos quantitativos a serem contratados para uma execução contratual de 12 (doze) meses estão consolidadas na tabela 9.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD TOTAL	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
ÚNICO	1	Serviço de Atendimento de 1º nível (N1) para todo o TRT16 – Central de Serviços	Serviço Mensal	12 meses	15.369,06	184.428,72
	<b>Subtotal item 1</b>				<b>15.369,06</b>	<b>184.428,72</b>
	2	Serviço de Atendimento de 2º nível (N2) - Suporte Técnico Presencial	Serviço Mensal	7 postos de trabalho	32.306,33	387.675,96
		despesa variável (diária)	Unidade estimada	104	2.026,96	24.323,51
		despesa variável (deslocamento)	Unidade estimada	104	3.504,51	42.054,12
	<b>Subtotal item 2</b>				<b>37.837,80</b>	<b>454.053,58</b>

3	Serviço de Supervisão de Suporte Técnico de 2º nível (N2S)	Serviço Mensal	1 posto de trabalho	8.075,76	96.909,12
<b>Subtotal item 3</b>				<b>8.075,76</b>	<b>96.909,12</b>
<b>Total geral</b>				<b>61.282,62</b>	<b>735.391,42</b>

Tabela 9: QUADRO RESUMO DO CUSTO MENSAL E GLOBAL DA CONTRATAÇÃO

Para um cenário de contratação por 12 (doze) meses, o valor global é estimado em **R\$ 735.391,42 (setecentos e trinta e cinco mil trezentos e noventa e um reais e quarenta e dois centavos)**.

#### 3.3.4.5 Critérios de Aceitabilidade das Propostas

Embora os pisos salariais definidos em convenção coletiva devam ser respeitados pelas empresas para preservar a legalidade da relação contratual, os valores estabelecidos refletem o menor nível de complexidade e qualificação possível na área de tecnologia da informação, o que certamente não interessa ao Tribunal.

Por outro lado, para verificar a exequibilidade das propostas apresentadas pelas licitantes, faz-se necessário avaliar se a remuneração proposta seria compatível com tipos, quantidades e padrões de qualidade das atividades a serem realizadas pelos profissionais alocados à prestação dos serviços contratados.

Para tanto, é importante considerar que existem diferentes níveis de experiência e qualificação profissional em qualquer ramo de atividade. Por esse motivo, o mercado privado de forma geral, e em especial na área de tecnologia da informação, costuma classificar as carreiras em níveis – júnior, pleno e sênior – que identificam o grau de proficiência alcançado pelos indivíduos. Dentre outras finalidades, tais níveis costumam ser utilizados para estabelecer critérios para seleção, promoção e remuneração, de modo que se torna possível comparar, em termos de competência técnica e faixa salarial, profissionais de diferentes empresas que estejam situados em um mesmo nível na carreira.

Com efeito, tal condição foi observada claramente durante a realização das pesquisas salariais que serviram de base para a elaboração do orçamento da presente contratação. As bases de dados de salário utilizadas como parâmetro apresentam, em alguns casos, os valores mínimo, médio e máximo praticados pelo mercado. Em outros casos, apresentam uma divisão em quartis, divulgando as médias salariais entre os 25% dos salários mais baixos (1º quartil) e assim sucessivamente. Por fim, há ainda a apresentação de salários identificando os valores médios pagos a profissionais de níveis júnior, pleno e sênior no âmbito de cada atividade.

Portanto, pode-se concluir que, uma vez definido o nível de qualificação esperado dos indivíduos para a prestação dos serviços contratados, torna-se possível identificar os valores de mercado praticados para a remuneração desses profissionais. É de se esperar, com base nas pesquisas realizadas, que as empresas não sejam capazes de contratar indivíduos de nível pleno, por exemplo, oferecendo salários condizentes com as qualificações de um profissional de nível júnior.

Seguindo esta mesma linha, contratar um profissional oferecendo puramente o piso de toda a categoria, significa esperar o nível de qualidade e experiência mais “básico” possível para a referida categoria.

Para que seja possível definir as faixas remuneratórias consideradas adequadas às exigências de qualificação dos membros das equipes, temos como instrumento básico a pesquisa de preço realizada considerando pregões e contratações públicas similares, balizada por tabela salarial consultada em site especializado. Ponderando-se ainda a relação com o salário atualmente praticado em contrato de natureza similar neste regional, conforme detalhado no item **3.3.4.4 Estimativa Preliminar de Preços**.

Conforme se demonstrou anteriormente, a complexidade do ambiente do Tribunal, os níveis de serviço esperados e as demais exigências contratuais apontam para a necessidade de que sejam alocados profissionais com qualificação e experiência superiores ao “básico” para a realização de cada uma das atividades integrantes dos serviços de atendimento.

Para identificar qual seria o valor mínimo aceitável para a remuneração desses profissionais sem onerar as contas deste tribunal, adotou-se os salários atualmente praticados, que estão abaixo dos praticados em outros contratos públicos e aderentes às médias salariais do mercado local conforme pesquisa em site especializado. Com base nesse raciocínio, entende-se que podem ser consideradas inexequíveis propostas nas quais a remuneração proposta para um ou mais perfis profissionais se encontrem abaixo da média dos valores obtidos nas pesquisas de mercado.

Com base nos fatos e argumentos descritos acima, entende-se que os valores atualmente praticados no contrato TRT16 20/2015 constituem parâmetro adequado para estabelecimento da remuneração mínima aceitável para profissionais com os níveis de qualificação exigidos pelo Tribunal e, portanto, sugere-se que sejam adotados os seguintes critérios para avaliação da exequibilidade das propostas apresentadas pelas licitantes interessadas na presente contratação:

Não serão aceitas propostas com valor global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.

A exequibilidade das propostas será avaliada da seguinte forma:

- Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas neste documento;
- Caso a proposta apresente quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos, o licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no Anexo II – Especificações Técnicas, do Termo de Referência, considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região;
- Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a proposta se enquadre na situação descrita na subcondição anterior, deverão ser apresentadas as tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a fundamentação teórica para eventuais modificações na tabela de dimensionamento utilizada.
- Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos na tabela a seguir, para cada categoria profissional:

<b>Categoria</b>	<b>Salário</b>
Gerente de suporte técnico	R\$ 3.294,16

Quanto à questão de estar-se estabelecendo valor remuneratório mínimo para as categorias profissionais que atuarão no âmbito do futuro contrato, como critério de exequibilidade das propostas apresentadas no certame, vale registrar que o Tribunal tem examinado essa matéria em diversas oportunidades e que recentes julgados tem se mostrado favoráveis a essa prática.

Nessa linha, cabe inicialmente reproduzir trecho do voto do Exmo Ministro André Luís, relator do Acórdão TCU nº 47/2013 – Plenário:

17. Quanto ao estabelecimento de valores salariais mínimos a serem pagos aos profissionais a serem disponibilizados pela contratada (subitem 3.b), este Tribunal se manifestou de forma paradigmática sobre a questão por meio do Acórdão 614/2008-Plenário.

18. Nesse decisum, o Ministro-Substituto Marcos Bemquerer Costa, cujo Voto Revisor foi adotado pelo TCU, assim se posicionou:

*“38. Assim, em termos de contratação para execução indireta de serviços pagos por disponibilidade ou baseados na locação de postos de trabalho, não considero, com base na mencionada jurisprudência desta Casa, haver entendimento firmado acerca da inaplicabilidade do § 3º do art. 44 da Lei n. 8.666/1993. A bem da verdade, observo que a compreensão da contratação de mão-de-obra terceirizada abrange dois caminhos a percorrer: um, que aponta a obrigatoriedade de adoção dos pisos salariais definidos em pactos laborais; e outro que indica a possibilidade de a Administração Pública estipular valores mínimos de remuneração com base em pesquisas de mercado efetuadas previamente e calcadas tanto em dados obtidos junto a associações e sindicatos de cada categoria profissional quanto em informações divulgadas por outros órgãos públicos que tenham recentemente contratado o mesmo tipo de serviço.*

*39. Acrescente-se que essas pesquisas devem ser anexadas aos processos licitatórios para que os critérios utilizados pelo órgão contratante para estipular a remuneração mínima, devidamente fundamentados, sejam explicitados aos interessados em participar do certame.”*

19. (...).

20. Bem se sabe que esse Acórdão também considerou indevida a fixação de piso salarial para serviços que devem ser medidos e pagos por resultados, o que seria o caso dos serviços de TI cuja contratação ora se aprecia. Todavia, como visto acima, o TST justificou nos documentos licitatórios a adoção de medição também por homens-hora/postos de trabalho, o que justifica a fixação dos limites salariais mínimos para tais itens de serviço apenas. (grifo nosso)

Ou seja, mesmo no modelo de contratação que ora se especifica, acredita-se ser viável a fixação de limites salariais mínimos para os profissionais que irão prestar o serviço contratado, mesmo que a título de parâmetro para se examinar a exequibilidade e integridade das propostas que serão apresentadas no certame.

Quanto ao impacto da fixação destes limites salariais na competitividade do certame, vale reproduzir trecho do voto do Ministro-Relator Guilherme Palmeira no Acórdão TCU nº 1.327/2006 –

Plenário, também mencionado no voto revisor do Ministro Marcos Bemquerer destacado anteriormente:

*Comungo da inteligência de que tal previsão editalícia não necessariamente afeta a competitividade de certames licitatórios para tais atividades. É que o estabelecimento de um mesmo piso salarial a ser seguido por todas as licitantes em tese não cria condições suficientes para favorecer algumas das empresas em prejuízo das demais. Ao reverso, penso que, na esteira do entendimento esposado pelo eminente Ministro Marcos Vileça no voto condutor do Acórdão 256/2005 - TCU - Plenário, a fixação prévia de uma referência para a remuneração a ser paga aos empregados reduz a incerteza das empresas no estabelecimento de seus custos e a insegurança quanto à disponibilidade de mão-de-obra qualificada disposta a trabalhar por aquela remuneração. Isso, de certo modo, pode funcionar como um atrativo ao comparecimento de mais interessadas ao certame. (grifo nosso)*

Oportuno citar ainda outro trecho do voto revisor do citado Acórdão TCU nº 614/2008 – Plenário, no qual o Exmo Ministro Marcos Bemquerer discorre sobre a vantajosidade da fixação destes limites salariais mínimos para a Administração Pública:

30.No tocante também à mão-de-obra não beneficiada com pactos laborais, entendo ser pertinente fazer algumas considerações acerca da possibilidade de as empresas estabelecerem livremente a remuneração de seus empregados, desde que observados os patamares mínimos amparados por lei.

31.A dinâmica da economia capitalista induz as empresas a objetivarem constante aumento nos seus lucros. O que se verifica com as licitantes prestadoras de serviços terceirizados, portanto, é que, tendenciosamente, buscam majorar seus ganhos por meio da diminuição nos valores da remuneração de seus empregados, que constituem o mais relevante custo desse tipo de contrato.

32.Ao contratar empresas que remuneram mal seus empregados, a Administração Pública corre o risco de que os profissionais terceirizados não possuam experiência e qualificação suficientes para prestar serviços com o nível de qualidade adequado.

33.Importante ressaltar que a gradação dos salários praticados no mercado está associada à experiência acumulada e à qualificação adquirida no desempenho da atividade laboral. Assim, o que se verifica é que profissionais que se prestam a receber salário inferior à média da área em que atuam, em geral, têm pouca experiência e baixa especialização.

34.Nesse contexto, cumpre ao órgão licitante definir o perfil do profissional prestador de serviços. Se há necessidade de se garantir o emprego de mão-de-obra capacitada, o estabelecimento de uma política de remuneração mínima pode ser uma solução.

35. Acrescente-se que estudos de aproveitamento de mão-de-obra têm detectado que o descontentamento do profissional com sua remuneração repercute em baixa eficiência e pouca produtividade. Nesse sentido, a visão gerencial de administração que vem sendo implementada no serviço público desde o início da década de noventa não comporta a desvalorização do empregado prestador de serviços que pode ocasionar ineficiência, contratação de pessoas sem a qualificação necessária e a indesejável rotatividade de mão-de-obra (o turnover).

36.O intuito de obter a contratação mais barata para a Administração Pública não deve prevalecer a qualquer custo, ou, ainda, a terceirização de mão-de-obra no setor público não deve estar associada à utilização de trabalhadores mal remunerados.

37. Em consonância com o processo de valorização dos servidores públicos que vem ocorrendo no âmbito da Administração Pública Federal, o trinômio qualidade da mão-de-obra, alta produtividade e boa remuneração deve ser observado também para os trabalhadores terceirizados, aos quais deve ser garantida uma remuneração mínima, condizente com as atribuições que lhe são impostas.

Cabe ainda destacar entendimento consignado no Acórdão TCU nº 189/2011, que também menciona o voto do Ministro Marcos Vilaça associado ao Acórdão TCU nº 256/2005:

O Ministro Marcos Vilaça foi um dos primeiros a chamar a atenção para a necessidade de se flexibilizar, em determinadas situações, a vedação ora comentada, como deixou claro no voto que impulsionou ao Acórdão nº 256/2005-TCU-Plenário, a saber:

*20. Observo, por último, que não está se propondo a desconsideração da vedação ao estabelecimento de preço mínimo imposta pelo art. 40 da Lei nº 8.666/1993 que, aliás, constitui notável avanço em relação ao regime do antigo Decreto-lei nº 2.300/1986. Trata-se aqui de uma situação específica, em que o estabelecimento de piso salarial visa preservar a dignidade do trabalho, criar condições propícias à eficiente realização do serviço e não implica benefícios diretos à empresa contratada (mas sim aos trabalhadores), nem cria obstáculos à competição ou tem a capacidade de determinar o preço final da contratação. (grifo nosso).*

Pelo exposto, parece que a fixação de limites salariais mínimos para a contratação em tela não se opõe às disposições legais citadas no excerto da deliberação acima reproduzido, como também mostra-se oportuna e conveniente para o Tribunal para o firmamento de contrato que venha atender às necessidades técnicas da Casa, respeitando ainda, como aqui demonstrado, os valores remuneratórios praticados no mercado.

### **3.3.5 CENÁRIO 3 – Central de Atendimento de TI ocupada por servidores do quadro efetivo de TI no primeiro e no segundo nível de atendimento.**

Escopo:

- Suporte Técnico de 1º Nível realizado por servidor do quadro efetivo de TI;
- Suporte Técnico de 2º Nível por servidor do quadro efetivo de TI;
- Suporte Técnico de 3º Nível por servidor do quadro efetivo de TI.

Não Escopo:

- Terceirização do Suporte Técnico de 1º Nível;
- Terceirização do Suporte Técnico de 2º Nível;
- Terceirização do Suporte Técnico de 3º Nível.

Este cenário é caracterizado pelo suporte em todos os níveis (1º nível, 2º nível e 3º nível) realizado por servidores do quadro de TI. Nesse cenário, a força de trabalho da empresa terceirizada é substituída pela força de trabalho dos servidores do quadro de TI, mantendo-se a quantidade atual da força de trabalho da CTIC, por conseguinte, com remanejamento de servidores de outros setores.

O custo médio de um servidor do quadro de TI, tendo por base os créditos realizados pelo Tribunal nos oito primeiros meses do ano de 2017, é de R\$ 14.571,13 mensais.

Assim, serão necessários 10 servidores para atender as demandas de 1º nível e de 2º nível. Por conseguinte, o custo anual aproximado para 12 meses seria de R\$ 1.748.535,97 (um milhão setecentos e quarenta e oito mil, quinhentos e trinta e cinco reais e noventa e sete centavos) nessa estrutura.

Nesse modelo, podem-se elencar as seguintes vantagens:

- Mitigação das questões relativa à confidencialidade das informações;
- Diminuição da rotatividade da força de trabalho de 1º e 2º nível;
- Independência em relação às cláusulas contratuais;
- Ausência de risco quanto ao processo de licitação, de contratação e de renovação.

Desvantagens são:

- Servidores especialistas dedicados em funções operacionais e as atividades operacionais;
- Diminuição dos níveis de qualidade da produtividade em funções gerenciais e em atividades estratégicas para o Tribunal;
- Degradação na qualidade das atividades relativas às competências setoriais;
- Agravamento das atividades de planejamento e gestão dos processos de TI;

### 3.4 Análise de Risco

Esta seção contém a descrição, a análise e o tratamento dos riscos e ameaças que possam vir a comprometer o sucesso em todas as fases da contratação.

#### 3.4.1 Riscos do Processo de Contratação

R i s c o	Risco:	Contingenciamento Orçamentário			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	15	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Não realização da licitação	5
	Probabilidade (1,2,3,4 e 5)	3			
				Impacto geral:	5
	Id	Ação Preventiva		Responsável	
	1	Tentar reverter o corte orçamentário para a despesa		Coordenador da CTIC	
	2	Tentar transferência de recurso de outra despesa		Coordenador da CTIC	
	3	Fracionamento do objeto em itens para aquisição conforme disponibilidade orçamentária		Equipe de Planejamento	
	Id	Ação de Contingência		Responsável	
1	Capacitar equipe TI para continuar o projeto internamente		Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente		
2	Reduzir o escopo da contratação reduzindo polos ou serviços não essenciais		Equipe de Planejamento		

3	Reduzir o valor global do contrato em até 25%	Gestor do Contrato
---	---	--------------------

R i s c o	Risco:	Não aprovação do Estudo Técnico Preliminar ou do Termo de Referência			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	5	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Atraso no processo de contratação e, consequentemente atraso no fornecimento da solução mais adequada	5
	Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	1			
				Impacto geral:	5
	Id	Ação Preventiva	Responsável		
1	Instruir o Estudo Técnico Preliminar e o Termo de Referência em estrita aderência à Resolução 182 do CNJ e ao Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação do TCU	Equipe de Planejamento da Contratação			
Id	Ação de Contingência	Responsável			
1	Exposição do arcabouço legal em que a contratação de serviços de TI deva seguir	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente			
2	Ajustar os artefatos	Equipe de Planejamento da Contratação			

R i s c o	Risco:	Nova licitação deserta ou fracassada			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	10	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Atraso no processo de contratação e, consequentemente atraso no fornecimento da solução mais adequada	5
	Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	2			
				Impacto geral:	5
	Id	Ação Preventiva	Responsável		
1	Aditivar o contrato atual por período de 12 meses ou até que se conclua o novo processo licitatório	Gestor do contrato atual			
2	Realizar estudo detalhado e correta estimativa de preços dos serviços	Equipe de Planejamento da Contratação			
Id	Ação de Contingência	Responsável			
1	Ajustar os artefatos e Realizar nova licitação	Equipe de Planejamento da Contratação			

**3.4.2 Riscos da Solução de Tecnologia da Informação**

R i s c o  4	Risco:	A empresa contratada não implantar os serviços antes do fim do atual contrato			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	15	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Paralisação da execução dos serviços	5
	Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	3			
			Impacto geral:		5
	Id	Ação Preventiva		Responsável	
	1	Critério de seleção do fornecedor levando em consideração sua capacidade para execução do projeto		Equipe de Planejamento da Contratação	
	2	Ter outros fornecedores para continuidade do projeto		Chefe da Seção de Aquisições Públicas	
	Id	Ação de Contingência		Responsável	
1	Executar plano de sustentação até a definição do novo fornecedor ou restabelecimento do atual		Coordenador da CTIC		
2	Tomar medidas judiciais		Chefe do Setor Jurídico		

R i s c o  5	Risco:	A empresa contratada não possui quadro de pessoal capacitado ou elevada rotatividade da equipe para prover a solução conforme descrito no Edital			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	3	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Baixa qualidade no atendimento	3
	Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	1	2	Não atendimento dos requisitos funcionais	3
			Impacto geral:		3
	Id	Ação Preventiva		Responsável	
	1	Monitorar Indicadores de desempenho		Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente	
	2	Exigir em Edital a capacitação mínima da equipe antes do início do projeto pela contratada		Integrante Demandante	
	Id	Ação de Contingência		Responsável	
1	Desenvolver habilidades na equipe interna para transferência		Chefe do Setor de Relacionamento com o cliente		

		do conhecimento	
--	--	-----------------	--

R i s c o  6	Risco:	Paradigma “lucro-incompetência”			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	4	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Aumento dos custos do contrato	4
	Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	1	2	Insatisfação dos usuários	4
				Impacto geral:	4
	Id	Ação Preventiva	Responsável		
	1	Análise quantitativa das demandas	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente		
	2	Análise qualitativa do atendimento pelo demandante	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente		
	3	Monitorar indicadores de desempenho	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente		
Id	Ação de Contingência	Responsável			
1	Notificar oficialmente a empresa	Fiscal do Contrato			
2	Aplicar Sanções	Gestor do Contrato			

### 3.4.3 Riscos da Gestão do Contrato

R i s c o  7	Risco:	Demandas variarem de forma abrupta em relação ao estimado			
	Nível de Risco: (prob. x impacto geral)	8	Id	Dano	Impacto (1,2,3,4 e 5)
			1	Desbalanceamento Financeiro	4
	Probabilidade: (1,2,3,4 e 5)	2	2	Descumprimento de indicadores	4
				Impacto geral:	4
	Id	Ação Preventiva	Responsável		
	1	Melhorar a quantidade da estimativa de consumo	Equipe de planejamento da Contratação		

2	Incentivar a utilização do portal de atendimento em detrimento ao ramal 9500	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente
3	Monitoramento das estatísticas de demandas	Chefe do Setor de Relacionamento com o Cliente
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Avaliar reequilíbrio econômico	Gestor do Contrato

### 3.4.4 Análise Qualitativa dos Riscos

A Tabela 10 apresenta a matriz de avaliação qualitativa dos riscos identificados

Probabilidade de Ocorrência	5 Quase Certo	5	10	15	20	25
	4 Muito Provável	4	8	12	16	20
	3 Provável	3	6	9	12	15 Risco 1 Risco 4
	2 Pouco Provável	2	4	6	8 Risco 7	10 Risco 3
	1 Improvável	1	2	3 Risco 5	4 Risco 6	5 Risco 2
		1 Muito Baixo	2 Baixo	3 Médio	4 Alto	5 Muito Alto
Impacto						

Tabela 10: Matriz de avaliação qualitativa de risco

Por meio da matriz, percebe-se que o risco de maior probabilidade e impacto é Risco 1 (Contingenciamento Orçamentário) e do Risco 4 (A empresa contratada não implantar os serviços antes do fim do atual contrato). A ocorrência dos eventos associados a estes riscos poderão comprometer o resultado da contratação. Desse modo, tais riscos deverão ser mitigados por meio de ações preventivas registradas nesse documento.

Há de se ressaltar que a probabilidade de ocorrência atribuída ao Risco1 (Contingenciamento Orçamentário) se dá pelo cenário de crise atravessada pelo país, mas considerando ser um serviço essencial o contingenciamento pode ser revertido para outras ações.

### 3.5 Análise comparativa das diferentes soluções

Requisitos adicionais	Solução	Sim	Não	Não se aplica
Solução disponível em outro órgão da Adm. Pública		X		
Software livre ou software público?				X
Observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade do Poder Judiciário (MNI)				X
Aderência às regulamentações da ICP-Brasil?				X
Observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus).				X

Tabela 11: Detalhes da Solução.

Nesta seção é apresentada a análise comparativa dos modelos da solução tendo por base os aspectos:

#### Aspecto Financeiro

Para o CENÁRIO 1, não foi possível estimar o valor global, visto que o contrato atual não pode ser prorrogado por alcançar o período máximo de vigência de 60 (sessenta) meses.

O CENÁRIO 2, tem valor estimado em **R\$ 735.391,42 (setecentos e trinta e cinco mil trezentos e noventa e um reais e quarenta e dois centavos)** para uma prestação de serviços pelo prazo de 12 meses.

O CENÁRIO 3, tem valor estimado em cerca de **R\$ 1.748.535,97 (um milhão setecentos e quarenta e oito mil, quinhentos e trinta e cinco reais e noventa e sete centavos)**.

#### Aspectos de Recursos Humanos

A solução do CENÁRIO 1 e CENÁRIO 2 acrescentam recursos humanos na estrutura da CTIC, ampliando a força de trabalho atual, enquanto a do CENÁRIO 3 restringe a força de trabalho e diminui a quantidade de servidores dedicados às atividades gerenciais e estratégicas de TIC.

A CTIC já vem gradativamente perdendo recursos humanos devido a afastamentos, cessões para outros órgãos e lotação de servidores de TI em outros setores do tribunal.

Ademais a alocação de técnicos e analistas judiciários especializados para desempenho de atividades de menor complexidade implicaria na redução brusca do número de projetos desenvolvidos, na redução de aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação e na diminuição do nível de gestão sobre os serviços prestados.

Outra questão a se considerar é a quantidade crescente de contratos sob responsabilidade da CTIC que exigem esforços de fiscalização e planejamento de contratação ou renovação.

Os pontos supracitados, bem como as constantes exigências do TST e CSJT para execução e documentação de processos de governança de TI afetam significativamente a solução do CENÁRIO 3, pois, haverá maior necessidade de redistribuição de força de trabalho.

#### **Aspecto Produtividade**

A solução do CENÁRIO 1 e do CENÁRIO 2, ao acrescentar colaboradores à estrutura da CTIC, amplia a capacidade de atendimento da CTIC, aumenta a produtividade nos serviços de Tecnologia da Informação, em contrapartida a do CENÁRIO 3 diminui a produtividade em todos os níveis (estratégico, tático e operacional), pois, envolve manutenção da força de trabalho com adequação das estruturas organizacionais da CTIC.

#### **Conformidade Técnica**

A solução do CENÁRIO 1 e do CENÁRIO 2 refere-se a execução de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais no mercado, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 10.520/02, c/c o parágrafo primeiro do artigo 2º do Decreto nº 5.450/05, realizada sobre bens e serviços de informática, e serviços continuados, nos termos da Instrução Normativa nº 02 de 30/04/08 – MARE.

O § 7º do art. 10 do Decreto-Lei 200/1967 que diz:

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

Em complemento, o § 1º e o caput do art. 1º do Decreto-Lei 2.271/1997 definiu que as atividades de informática devem ser, preferencialmente, contratadas de terceiros.

Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.

§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta.

As soluções do CENÁRIO 1 e do CENÁRIO 2 auxiliam fortemente no cumprimento dos objetivos da Resolução 211 de 15 de dezembro de 2015 e do relatório de auditoria (Processo CSJT A 26207-89.2015.5.90.0000), bem como, favorecem fortemente a implantação e a execução dos processos de gestão de TI (Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços, de Cumprimento de Requisição, de Gerenciamento de Incidentes, de Gerenciamento de Problemas, Função da Central de Serviços, Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, de Gerenciamento de Liberação e Implantação, de Gerenciamento de Mudanças, de Gerenciamento de Nível de Serviços, de Gerenciamento de Projetos, de Gerenciamento de Portfólio, de Contratações) adotado pela CTIC.

Pois, ao incluir colaboradores na estrutura da CTIC permitindo aos servidores do quadro maior dedicação nas atividades estratégicas do Tribunal, inexoravelmente, as competências técnica e gerenciais dos servidores serão aperfeiçoadas e exigidas no trabalho diário, haverá ampliação da infraestrutura de TIC para suportar as atividades judiciais e administrativas, aperfeiçoará a governança, gestão e irá aprimorar a segurança da informação e gestão de projetos. E finalmente, culminará, com aumento da satisfação de todos os usuários dos serviços do Tribunal.

### **3.6 Solução Escolhida pela Equipe de Contratação**

#### **3.6.1 Solução**

Após apresentação dos argumentos no item anterior, que leva em consideração vários aspectos de cada cenário, a solução proposta pelo CENÁRIO 2 é aquela que mais agrega benefícios em termo de eficiência, de eficácia, de economicidade e de padronização aos serviços de tecnologia da informação ofertados os usuários do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

Dado o exposto, a solução escolhida é aquela proposta pelo **CENÁRIO 2**, a qual se mostra mais viável e se alinha à missão do TRT16 de solucionar conflitos trabalhistas com celeridade e efetividade, bem como, aos objetivos estratégicos da organização: promover formação continuada do quadro funcional, aperfeiçoar a infraestrutura e a governança de TIC, garantir a infraestrutura apropriada às atividades do TRT, assegurar produtividade na prestação jurisdicional, aprimorar a qualidade da gestão administrativa, assegurar mecanismos de controle para a administração, aperfeiçoar a gestão de custos, promover a cidadania e a integração com a sociedade, busca a efetividade na prestação jurisdicional.

#### **3.6.2 Bens e serviços que compõem a solução**

Para uma vigência de 12 (doze) meses, os itens e valores da solução estão demonstrados na Tabela 10.

#### **3.6.3 Benefícios a serem alcançados**

- A equipe de planejamento vislumbrou os seguintes benefícios gerados pela solução escolhida:
- Manutenção das atividades de planejamento e gestão dos processos de TI;
- Garantir a alocação de servidores para execução de atividades estratégicas e de alta complexidade dentro da CTIC;
- Garantir a disponibilidade dos serviços de TI, diminuindo o tempo de interrupção das atividades dos usuários do TRT da 16ª Região e contribuindo, assim, para a melhoria da prestação jurisdicional;
- Maior presença da CTIC nas varas do interior do Estado, com melhoria na qualidade e agilidade do atendimento.
- Melhor gestão contratual pela simplificação da forma de faturamento;
- Melhoria dos indicadores de desempenho e de qualidade dos serviços;
- Melhoria na satisfação dos usuários, mensurada objetivamente por formulários específicos;
- Melhoria da imagem da CTIC perante o TRT da 16ª Região;
- Melhoria da imagem do TRT16 junto a sociedade;
- Promover o atendimento de TIC a eventos e sessões do Tribunal Pleno;

**3.6.4** Necessidade de adequação do ambiente para a execução contratual

<b>Necessidade de adequação</b>	<b>Descrição da necessidade</b>
Infraestrutura de TIC	A CTIC já dispõe de toda a infraestrutura de TI necessária. (Computadores, Telefones, link de comunicação, etc) na capital. Para as varas que serão sede de polos, deverá ser providenciado um ambiente climatizado para o técnico com computador, dois monitores, mesa, cadeira, mesa para bancada reduzida, armário pequeno ou gaveteiro
Infraestrutura elétrica	A CTIC já dispõe de toda a infraestrutura de elétrica. (Rede elétrica, estabilizadores, no-breaks) na capital. Para as varas que serão sede de polos, deverá ser providenciado no mínimo 3 (três) pontos elétricos e 3 (três) pontos lógicos no padrão rj-45 fêmea ligados à rede do tribunal.
Logística de implantação	Plano de Implantação
Espaço físico	A CTIC já dispõe do espaço físico necessário para a acomodação dos terceirizados na capital. Para as varas que serão sede de polos, deverá ser providenciado espaço físico para acomodação do técnico.
Mobiliário	O TRT16 já dispõe em seu acervo patrimonial do mobiliário necessário para a acomodação dos terceirizados. (Mesa, cadeira, bancadas)
Impacto ambiental	Aumento da produção de CO2, aumento no consumo de água, de papel, de produtos de limpeza e de consumo, aumento na produção de resíduos.

Tabela 12: Adequações do ambiente.

**4 Plano de Sustentação**
**4.1 Solução de TIC a ser contratada**

*CENÁRIO 2 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo nível de atendimento. NOVA LICITAÇÃO.*

**4.2 Recursos necessários à continuidade do objeto contratado**

<b>Tipo de Recurso</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>
Humanos	Servidores ou estagiários para exercerem as atividades do N1 e N2	Tribunal
Material	Aparelhos telefônicos do tipo headset	Tribunal
Material	Mesa e computador para os atendentes do N1	Tribunal
Material	Mesa e computador para o suporte N2	Tribunal
Material ou Serviço	Central Telefônica com recursos mínimos para Central de Atendimento	Tribunal

Tabela 13: Recursos humanos necessários.

#### **4.3 Estratégia de continuidade em eventual interrupção contratual**

##### **Em caso de interrupção contratual, como serão afetados os serviços prestados pelo Tribunal?**

Na situação de interrupção total do contrato, todas as atividades relativas aos serviços prestados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações (CTIC) ao Tribunal serão diretamente afetadas negativamente.

O suporte de 1º Nível (N1) é responsável pelo atendimento inicial das demandas de trabalho de TI dos usuários do TRT16, por atendimento remoto, sendo o único ponto de contato dos usuários de TI. O N1 realiza a importante tarefa de registrar detalhadamente a demanda do usuário, e solucionar os pedidos mais corriqueiros do dia a dia, permitindo assim aos demais níveis concentrarem seus esforços na resolução da demanda mais especializadas.

O suporte de 2º Nível (N2) é aquele responsável por solucionar as demandas não resolvidas pelo N1, comumente são atividades relativas à: instalação e configuração dos softwares/aplicativos utilizados pelo TRT16; instalação, configuração e manutenção de microcomputador e de impressoras e demais atividades operacionais.

Há também o suporte de 3º Nível (N3) ocupado por servidores do quadro cuja responsabilidade são relacionadas às atividades gerenciais e estratégicas para o Tribunal (desenvolvimento de sistemas, gestão de infraestrutura computacional, gestão do PJe-JT, gestão de segurança da informação, gestão de projetos, etc.).

Na ausência dos dois níveis (N1 e N2) de atendimento, imediatamente a eficiência e a eficácia de TODOS os serviços ofertados pela CTIC ao Tribunal, bem como, todos os processos executados nesta Coordenadoria terão os indicadores de desempenho diminuídos severamente pelos seguintes motivos:

- Inexistência do ponto de contato comum (ramal 9500) com a CTIC;
- Inexistência de registro ou abertura de chamado pelo N1;
- Ausência de atendimento às requisições classificadas para o N1;
- Ausência de atendimento às demandas classificadas para o N2;
- Sobrecarga de trabalho para o N3;
- Dificuldade de registro, de classificação e de resolução das demandas para o N3;

##### **Existem ações de contingência?**

Com o fito de dirimir os impactos negativos da interrupção contratual, um plano de ação de contingência dos serviços de TI deverá ser imediatamente executado:

1. Solicitar realocação do ramal 9500 para alguma sala da CTIC;  
Responsável: Coordenação da CTIC.
2. Reunião emergencial com os chefes de TODOS os setores da CTIC a fim de selecionar os servidores que ocuparão os níveis N1 e N2. Responsável: Coordenador da CTIC.
3. Recomendação mínima: 01 (um) servidores para exercer as atividades do N1; 03 (três) servidores para exercer as atividades do N2 no prédio

Secretaria de Administração  
 Setor de Aquisições Públicas  
 PA 2042/2021 – PE n. 13/2021

Sede do TRT16 e 03 (três) servidores para o Fórum Astolfo Serra. Todos os técnico do N2 atenderão também as demandas oriundas do interior do estado.

4. Reunião emergencial com a CGTIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicações). Responsável: Coordenador da CTIC.

5. Alocar os servidores em seus novos postos de trabalho (N1 e N2). Responsável: Coordenador da CTIC.

Neste momento de caráter emergencial, o 1º nível exercerá suas atividades no modelo Direcionador (*Dispatcher*). Neste modelo, o primeiro nível de suporte técnico somente irá apenas registrar com detalhes a solicitação do usuário e NÃO resolverá a demanda, simplesmente, irá encaminhá-la para o nível responsável.

#### 4.4 Transição e Encerramento Contratual

Renovar ou Conduzir uma nova contratação	
Com quanto tempo de antecedência o Gestor do Contrato deverá sinalizar à Administração sobre o interesse em uma eventual renovação ou na condução de uma nova contratação?	09 meses
No caso de uma nova contratação, qual o tempo necessário de sobreposição contratual, sem gerar prejuízos ao Tribunal?	01 mês
Ações necessárias para encerramento contratual	
Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação	NÃO
Transferência de conhecimentos sobre a execução e manutenção da solução de TIC	SIM
Devolução de recursos materiais	SIM
Revogação de perfis de acesso	SIM
Eliminação de caixas postais	SIM

Tabela 14: Transição contratual.

Devido à relativa complexidade das atividades e às especificidades de sistemas, infraestrutura e normativos do TRT16, recomenda-se a coexistência de dois contratos ativos num período de sobreposição contratual de 01 mês visando a transferência de conhecimentos entre as empresas.

#### 4.5 Estratégia de Independência do órgão com relação à CONTRATADA

Como será realizada a transferência de Conhecimento?

A Tabela 15 a seguir apresenta na primeira coluna a atividade; na segunda, o responsável pela atividade; na terceira, o período em que essa atividade deve ser executada.

Atividade	Responsável	Período
Criação de documentação e scripts de atendimento em base de conhecimento do	Central de Atendimento e Supervisor de Suporte Técnico Presencial	Diariamente

TRT16		
Reunião de alinhamento para discussão de aspectos da execução contratual	Fiscal do Contrato, Central de Atendimento e Supervisor de Suporte Técnico Presencial	Mensalmente
Apresentar a rotina de atendimento periodicamente	Gestor da Central de Atendimento	A cada 03 meses
Apresentar a rotina de suporte periodicamente	Gestor do Suporte Técnico	A cada 03 meses
Elencar os principais conhecimentos explícitos necessários para a resolução dos incidentes	Gestor do Suporte Técnico e Gestor da Central de Atendimento	A cada 03 meses
Elencar os principais conhecimentos tácitos necessários para a resolução dos incidentes	Gestor do Suporte Técnico e Gestor da Central de Atendimento	A cada 03 meses

Tabela 15: Cronograma de Atividades.

## 5 Estratégica da Contratação

### 5.1 Parcelamento do Objeto

Como regra, exige-se o parcelamento do objeto sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável (Art. 23, § 1º, Lei n.º 8.666/1993). A esse respeito, o Tribunal de Contas da União editou a Súmula n.º 247, transcrita a seguir:

*É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-los com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.*

*A divisibilidade é pressuposto técnico do parcelamento, sendo o aspecto econômico representado pelas vantagens obtidas com a divisão do objeto em itens, cuja economicidade é proporcionada pela redução de custos e despesas para a Administração contratante.*

No caso em apreço, o parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro a este TRT, podendo, inclusive, ensejar prejuízo à prestação dos serviços em caso de ocorrência de problema em algum dos possíveis lotes, seja durante o certame, durante a contratação ou durante a execução do contrato. Para o total sucesso da execução do contrato, todos os itens devem ser entregues/executados como pertencentes a uma única Solução de Tecnologia da Informação, posto que estão interconectados e guardam relação de interdependência, podendo a descontinuidade ou prejuízo de um inviabilizar os demais lotes. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

Sob outro ângulo, a divisão do objeto por itens ou lotes, com a possível ampliação da quantidade de contratos, revela-se administrativa e economicamente desinteressante, pelas seguintes razões:

a) sob o aspecto de gestão, centralização em único contratado, para execução da solução em lugares diferentes, racionaliza o acompanhamento, a fiscalização contratual, facilitando o controle detectivo de problemas e a proposição e o monitoramento de soluções.

b) sob o aspecto técnico, o objeto da licitação é a contratação de serviços técnicos especializados de informática, com vistas à modernização da gestão deste Tribunal, abrangendo serviços de primeiro e segundo níveis a serem prestados de forma continuada. A essência do objeto é a modernização deste TRT, a partir daí, a especificação técnica detalha as atividades que integram o objeto da licitação. Por seu turno, as atividades elencadas são interdependentes mutuamente, altamente acopladas, por conseguinte, a ineficiência de um desses níveis por acarretar prejuízo aos demais. O objeto é composto por atividades de certa complexidade e absoluta dependência umas das outras, de tal modo que a prestação de tais serviços por empresas diversas trariam enorme prejuízo para a administração. Neste cenário, é difícil imaginar um licitante executando o serviço de primeiro nível e outro o de segundo nível, na mesma solução, de forma eficiente.

c) sob o aspecto econômico, o parcelamento proporcionará inquestionável prejuízo no que concerne ao ganho de escala:

c.1) A economia para administração, neste caso, é um dos grandes fatores da não-divisão do objeto licitatório, em virtude da redução de custos proporcionados pelo compartilhamento de recursos tecnológicos, operacionais, humanos, gerenciais e logísticos entre os níveis de atendimento;

c.2) Além das vantagens supracitadas, os recursos econômicos despendidos na gestão do contrato único, por certo, são menores que os que seriam exigidos para o controle de vários ajustes, trazendo a unicidade contratual como uma vantagem econômica para a administração;

c.3) A contratação de empresa com maior abrangência nos serviços licitados facilita o processo de pesquisa e resolução de problemas, uma vez que os serviços são visceralmente conexos;

d) sob o aspecto da responsabilidade, a presença de fornecedores distintos implica na dificuldade de identificar o responsável por problemas ocorridos, inclusive comprometendo sua solução.

Dado o exposto, sugere-se a utilização de lote único, conforme Tabela 9: Volumetria e estimativa de preços.

## 5.2 Modalidade e o tipo de licitação

Modalidade	Justificativa
<input checked="" type="checkbox"/> Pregão Eletrônico	Considerando que o serviço almejado se enquadra na categoria de SERVIÇO CONTINUADO: aquele cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades desenvolvidas pela Administração e cuja necessidade de contratação deva se estender por mais de um exercício financeiro e continuamente;
<input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico com Registro de Preços	Considerando que essa demanda é caracterizada pela execução de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais no mercado, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 10.520/02, c/c o parágrafo primeiro do artigo 2º do Decreto nº 5.450/05, realizada sobre bens e serviços de informática, e serviços continuados, nos termos da Instrução Normativa nº 02 de 30/04/08 – MARE.
<input type="checkbox"/> Adesão à ATA de Registro de Preços	
<input type="checkbox"/> Inexigibilidade de Licitação	
<input type="checkbox"/> Dispensa de Licitação	Considerando que o método aplicado para esta contratação será o da demanda por escopo, onde o TRT da 16ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as atividades a serem executadas, os

( ) Outra	<p>resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à pretendente CONTRATADA estipular o custo.</p> <p><b>A modalidade adequada é Pregão Eletrônico.</b></p>
-----------	---

Tabela 16: Modalidade de Licitação.

### 5.3 Fonte de Recurso

O planejamento contempla a estimativa de execução contratual prevista para o exercício de 2021 (novembro e dezembro) e 2022 (janeiro a outubro).

O valor previsto mensal do contrato é de, aproximadamente, R\$ 61.282,62 (sessenta e um mil duzentos e oitenta e dois reais e sessenta e dois centavos).

Id	Valor	Exercício	Indicação da Fonte de Recurso
01	R\$ 122.565,22	2021	0100 – Recurso Ordinário
02	R\$ 612.826,20	2022	0100 – Recurso Ordinário
Σ	R\$ 735.391,42	Total	0100 – Recurso Ordinário

Tabela 17: Fonte de Recurso.

### 6 Enquadramento como bens ou serviços comuns

Trata-se da execução de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital por meio de especificações usuais no mercado, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 10.520/02, c/c o parágrafo primeiro do artigo 2º do Decreto nº 5.450/05, realizada sobre bens e serviços de informática, e serviços continuados, nos termos da Instrução Normativa nº 02 de 30/04/08 – MARE.

O método aplicado para esta contratação será por menor preço global - contrato de 30 meses - onde o TRT da 16ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à pretendente CONTRATADA estipular o custo.

### 7 Declaração da viabilidade ou não da contratação

Os estudos preliminares evidenciaram que a forma de contratação que maximiza a probabilidade de alcance dos resultados pretendidos e observância dos princípios da economicidade, da eficácia, da eficiência e da padronização apresenta-se a seguir:

- Realização de nova licitação para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários do trt da 16ª região, conforme descrito no CENÁRIO 2.

Secretaria de Administração  
Setor de Aquisições Públicas  
PA 2042/2021 – PE n. 13/2021

Deste modo, a solução a ser adotada é aquela apresentada no **CENÁRIO 2 – Terceirização da Central de Atendimento de TI no primeiro e segundo nível de atendimento. NOVA LICITAÇÃO.**

O quantitativo para cada modalidade de serviço para uma vigência contratual de 12 (doze) meses e seus valores estimados para a contratação pretendida são aqueles definidos na tabela 10 (página 20).

Diante do exposto, a equipe de planejamento declara ser viável a contratação da solução pretendida.

São Luís – MA, datado e assinado digitalmente..

**Rafael Robinson de Sousa Oliveira**  
Integrante Demandante  
308161473

**Carlos Eduardo Ferreira Marins**  
Integrante Técnico  
308161932

**Manuela Mesquita de Moura**  
Integrante Administrativa  
308161999