



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

EDITAL DE LICITAÇÃO TRF2 Nº 15/2026

ASSESSORIA DE LICITAÇÕES

Rua Acre nº 80 – sala 1704 – Centro/Rio de Janeiro – CEP: 20081-000

Telefones: (21) 2282-8682 / 2282-8016

ATENÇÃO

Alerta-se para que a empresa licitante analise detalhadamente o edital (e anexos) para formular proposta/lance firme e possível de cumprimento. A prática injustificada de atos tais como: não manter a proposta e deixar de enviar documentação exigida, sem prejuízo de outras infrações cometidas na licitação/contratação, sujeitará a licitante a sanções, apuradas em regular processo administrativo.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90004/2025

Proc. nº 0008307-30.2025.4.02.8000

O Tribunal Regional Federal da 2ª Região, por seu(sua) Pregoeiro(a), designado pela **Portaria SEI DG/TRF2 Nº 206, de 12 de Maio de 2025**, torna pública a abertura do certame licitatório na modalidade de pregão eletrônico, do tipo menor preço, modo de disputa aberto, realizado por meio da internet, no *sítio*: www.gov.br/compras. O certame será regido pelas disposições da Lei nº 14.133/2021, da Lei Complementar nº 123/2006 e demais legislações aplicáveis e, ainda, pelas condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA:

Data: 20/02/2025

Horário (de Brasília): 13:00h

Local: www.gov.br/compras

Fazem parte deste Edital:

Anexo I - Termo de Referência;

Anexo II - Planilhas de Formação de Preços;

Anexo III - Declaração a ser apresentada por microempresas, para efeitos da obtenção de benefícios, nos termos do artigo 4º, §2º, da Lei nº 14.133/2021;

Anexo IV - Declaração de acordo com o artigo 2º da Resolução nº 7 do Conselho Nacional de Justiça, com a alteração implementada pela Resolução nº 229 de 22/06/2016 do CNJ;

Anexo V - Declaração de acordo com o artigo 3º da Resolução nº 7 do Conselho Nacional de Justiça, com a alteração implementada pela Resolução 9 de 06.12.2005 do CNJ;

Anexo VI - Declaração conforme Res. nº 156 de 08/08/2012 do Conselho Nacional de Justiça;

Anexo VII - Termo de Conciliação Judicial;

Anexo VIII - Modelo de Declaração de Contratos Firmados;

Anexo IX - MODELO DE DOCUMENTOS IN 001/2016 CJF;

Anexo X - Minuta do Contrato Administrativo.

1 - OBJETO: A presente licitação tem por objeto a **Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, visando a prestação de suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da 2ª Região, por meio de Central de Serviços**, conforme especificações estabelecidas no Termo de Referência - Anexo I deste edital.

1.1 - O objeto da presente licitação é uno e indivisível e será adjudicado a uma única licitante.

2 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DAS RESTRIÇÕES

2.1 - Poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO, via internet, as empresas que atenderem às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estiverem devidamente credenciadas no Sistema de Cadastramento de Fornecedores - SICAF e no sítio www.gov.br/compras.

2.1.1 – A obtenção dos benefícios contemplados na Lei Complementar nº 123/2006 fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

2.2 - Para participação no pregão eletrônico, via internet, a licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Instrumento Convocatório.

2.2.1 - A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas no artigo 156, da Lei nº 14.133/2021.

2.3 - Não poderão participar:

2.3.1 - Empresas cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;

2.3.2 - Empresas ou sociedades estrangeiras que não funcionem no País;

2.3.3 - Empresas que estejam sob falência, em processo de dissolução ou liquidação, bem como pessoas físicas com decretação de insolvência civil;

2.3.4 - Empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

2.3.5 - Empresas que estejam cumprindo penalidade de impedimento do direito de licitar, no âmbito da administração pública direta e indireta da União Federal;

2.3.6 - Empresas proibidas de contratar com o poder público, nos termos do artigo 12 da Lei nº 8.429/1992, (Lei de Improbidade Administrativa), com a redação dada pela Lei nº 14.230/2021, observada também a inclusão operada pela Lei Complementar nº 157/2016;

2.3.7 - Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 14 da Lei nº 14.133/2021;

2.3.8 - Empresas proibidas de contratar com a Administração Pública, nos termos do artigo 72, §8º, V, da Lei nº 9.605/1998;

2.3.9 - Empresas proibidas de contratar com a União, nos termos do artigo 155 da Lei nº 14.133/2021.

2.3.10 - As sociedades cooperativas de mão de obra, constituídas nos termos da Lei nº 5.764, de 16/02/1971, tendo em vista o Termo de Conciliação Judicial firmado entre a União e o Ministério Público do Trabalho, bem assim as condições previstas no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021.

2.4 – Salvo vedação devidamente justificada, poderão participar da licitação pessoas jurídicas em consórcio, desde que comprovado o compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, havendo de ser observado o disposto no artigo 15 da Lei nº 14.133/2021.

2.5 - A participação na sessão pública da internet dar-se-á pela utilização da senha privativa da licitante.

2.6 - Todas as fotocópias de documentos deverão ser apresentadas de forma legível, com os originais para conferência ou com declaração de autenticidade firmada por advogado, sob sua responsabilidade pessoal, ou, ainda, autenticadas, de forma física ou digital, por Tabelião de Notas;

2.6.1 - O reconhecimento de firma somente será exigido quando houver dúvida de autenticidade, salvo imposição legal;

2.7 - A entrega da proposta implica os seguintes compromissos por parte da licitante:

2.7.1 - Estar ciente das condições da licitação e assumir a responsabilidade pela veracidade das informações prestadas.

2.7.2 - Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

2.8 - Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, conforme previsto no artigo 31 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991, e alterações, e nos artigos 108, 110, 111, e 112, da Instrução Normativa RFB nº 2.110, de 17/10/2022, a licitante Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte - EPP, optante pelo Simples Nacional, que, porventura, venha a ser contratada, não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõem os artigos 17, inciso XII, 30, inciso II, e 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações.

2.8.1 - 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 123/2006 e alterações.

2.8.2 - Caso a licitante optante pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo assinalado acima, o próprio Tribunal Regional Federal da 2ª 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 artigo 29, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações.

2.8.3 - A vedação de realizar cessão ou locação de mão de obra não se aplica às atividades de que trata o

artigo 18, § 5º-C, da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações, conforme dispõe o artigo 18, § 5º-H, da mesma Lei Complementar, desde que não exercidas cumulativamente com atividades vedadas.

3 - DO CREDENCIAMENTO

3.1 - Para participar do pregão eletrônico, a licitante deverá estar credenciada no sistema “PREGÃO ELETRÔNICO” através do sítio www.gov.br/compras.

3.2 - O credenciamento para acesso ao sistema ocorrerá pela atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível.

3.3 - O credenciamento da licitante, bem como a sua manutenção, dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.

3.4 - Caberá à licitante interessada em participar do pregão, na forma eletrônica:

3.4.1 - Credenciar-se previamente no SICAF ou no sistema eletrônico utilizado no certame;

3.4.2 - Remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente via sistema, os documentos de habilitação e a proposta e, quando necessário, os documentos complementares;

3.4.3 - Responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4 - DO ENVIO ELETRÔNICO DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.1 - A partir da data e horário previstos no Edital será aberta a sessão pública do pregão eletrônico via *internet*, com a divulgação das propostas de preços recebidas, que deverão estar em perfeita consonância com as exigências estabelecidas no presente instrumento e seus anexos, devidamente publicados no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

4.2 - A participação no pregão eletrônico ocorrerá por meio da digitação da senha privativa da licitante e envio de PROPOSTA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de divulgação deste Edital, contendo a descrição do objeto ofertado e o preço, conforme modelo de Planilha de Preços, constante do Anexo II, deste Edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, via *internet*.

4.3 - Caberá à(s) licitante(s) acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5 - DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

5.1 - A Proposta de Preços deverá ser encaminhada em papel timbrado da empresa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, rubricada em todas as folhas, datada e assinada, e deverá necessariamente conter e preencher os seguintes requisitos:

5.1.1 - O número do pregão, a data e hora da realização da sessão pública;

5.1.2 - Indicação do CNPJ e razão social do proponente;

5.1.3 - O nome, número do banco, da agência e da conta corrente da empresa licitante

5.1.4 - Indicação da pessoa legalmente habilitada a assinar o Contrato, assim como o telefone e e-mail para contato;

5.1.5 – Descrição detalhada dos serviços, obedecidas as especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

5.1.6 - Planilhas detalhadas da composição do custo e formação do preço final de cada item, englobando as categorias profissionais que o compõem e o valor total da proposta de cada categoria profissional (remuneração, encargos sociais, insumos e demais componentes), de uniformes, ferramentas e o valor mensal e total dos serviços, conforme modelo de planilhas constantes do Anexo II deste Edital;

5.1.6.1 – Os salários normativos, bem como os benefícios vigentes utilizados como base para o preenchimento da proposta comercial, na data prevista para a abertura da licitação, deverão atender, **no mínimo**, o equivalente ao piso salarial estabelecido pela Convenção Coletiva de Trabalho do Sindicato das Empresas de Informática do Estado do Rio de Janeiro e o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas e Serviços Públicos e Privados, de Informática e Internet, e Similares, do Estado do Rio de Janeiro- SINDPD-RJ, reconhecida pelo Ministério do Trabalho, devidamente homologada, ou a que lhe suceder, na hipótese de inexistência de Acordo Coletivo de Trabalho específico;

5.1.6.2 - O preços serão apresentados em algarismo e por extenso, em moeda nacional, com no máximo duas casas decimais, conforme Planilhas de Preços, constante do Anexo II deste edital;

5.1.7 - A incidência tributária e demais encargos como materiais, mão de obra, equipamentos, licenças, impostos, taxas, emolumentos, transportes, embalagens, seguro, enfim todas as despesas pertinentes à prestação dos serviços deverão estar incluídas no preço proposto;

5.1.8- O preenchimento dos percentuais encontrados na Planilha de Formação de Preços nos termos da legislação pertinente;

5.1.9 - O valor da hora extra dos profissionais que compõem o efetivo;

5.1.9.1 - Os valores de hora extra não integram as Planilhas de Formação de Preços.

5.1.9.2 - A licitante vencedora deverá apresentar junto com a proposta a memória de cálculo das horas-extras.

5.1.10 - Preenchimento das planilhas de modo que as empresas optantes pelo SIMPLES não sejam beneficiadas da condição de optante, havendo de ser desconsiderado o tratamento tributário diferenciado.

5.1.11 - Cópia do Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho utilizado como base para formulação da proposta.

5.1.12 - O valor da remuneração dos empregados terceirizados, de modo que não seja inferior ao previsto em acordo ou convenção coletiva de trabalho, ou ainda, se for o caso, ao fixado pela Administração.

5.1.13 - Os preços dos custos de vale alimentação/refeição e de vale-transporte dos empregados terceirizados.

5.1.13.1 - O pagamento de vale alimentação/refeição e de vale-transporte será obrigatório, ainda que não esteja previsto em acordo ou convenção coletiva de trabalho.

5.1.13.2 - O fornecimento de alimentação no local de trabalho, caso previsto em Acordo e/ou Convenção Coletiva de Trabalho, será possível, tendo em vista a possibilidade de disponibilização de refeitório para o efetivo a ser alocado nos prédios do Contratante.

5.1.14 - **Prazo de validade da proposta**, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura da sessão pública deste Pregão eletrônico;

5.1.15 - **Prazo de vigência do contrato**: 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de sua assinatura pelo contratante, podendo ser prorrogado, a critério da contratante, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133 /2021.

5.2 - Na hipótese de omissão dos prazos mencionados nos subitens 5.1.14 e 5.1.15, considerar-se-ão os prazos previstos neste Edital.

5.3 - Depois de solicitada pelo(a) pregoeiro(a) no sistema eletrônico, a proposta de preços da empresa vencedora, contendo as especificações técnicas detalhadas do objeto ofertado, deverá ser atualizada e assinada, em conformidade com os lances eventualmente ofertados ou valor negociado, e enviada, juntamente com os documentos de habilitação complementares, quando necessários, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de desclassificação e/ou inabilitação, através do Sistema Compras.gov.br.

5.3.1 - O prazo estipulado acima é referencial. O(A) pregoeiro(a) poderá estendê-lo, bem como decidir sobre a tolerância de possíveis atrasos no envio da proposta e dos documentos complementares de habilitação.

5.4 - Em nenhuma hipótese poderão ser alteradas as condições de pagamento, prazos ou outra qualquer que importe modificação dos termos da proposta apresentada, salvo no que tange aos preços ofertados, os quais poderão ser reduzidos quando da fase de lances do certame.

5.5 - Não caberá desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).

5.6 - No caso de haver divergência entre a descrição do código dos serviços no Compras.gov.br e o disposto no Anexo I - Termo de Referência, a(s) licitante(s) deverá(ão) obedecer a este último.

5.7 - Serão desclassificadas as propostas que:

5.7.1 - contiverem vícios insanáveis;

5.7.2 - não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;

5.7.3 - apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

5.7.3.1 - Nesta hipótese, será facultado à licitante o prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da intimação, para comprovar a viabilidade dos preços constantes em sua proposta.

5.7.4 - não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

5.7.5 - apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.

6 - CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS

6.1 - O(A) Pregoeiro(a) examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.

6.2 - O(A) Pregoeiro(a) poderá solicitar pareceres de servidores técnicos do TRF - 2ª Região ou, ainda, de especialistas pessoas físicas ou jurídicas, para orientar sua decisão.

6.3 - Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

6.4 - Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

6.5 - O(A) Pregoeiro(a) poderá fixar prazo para o reenvio do anexo contendo a planilha de composição de preços quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários que o compõem necessitem de ajustes aos valores estimados pelo TRF - 2ª Região.

6.6 - Não serão aceitas propostas com valor unitário ou global superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.

6.7 - Serão desclassificadas as cotações que ofereçam preços ou vantagens baseadas nas ofertas das demais licitantes, excessivos ou inexequíveis.

6.8 - O(A) Pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir das licitantes que ela seja demonstrada, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da intimação.

6.9 - O(A) Pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir das licitantes que ela seja demonstrada, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da intimação.

6.10 - O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados incumbe ao autor da proposta, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação.

7 - DA COMPETITIVIDADE (Formulação de Lances)

7.1 - A partir do horário previsto no Instrumento Convocatório, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas em perfeita consonância com as especificações técnicas exigidas no Edital.

7.2 - A licitante deverá enviar proposta através do sistema eletrônico para o **valor total anual do objeto desta licitação (VALOR TOTAL DA PLANILHA TOTALIZADORA - ANEXO II)**, conforme modelo de planilha de preços constante do Anexo II deste Edital, sob pena de desclassificação.

7.3 - As participantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

7.4 - As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras estabelecidas no Edital.

7.5 - As licitantes somente poderão oferecer lance inferior ao último por elas ofertado e registrado no sistema, observado o intervalo mínimo de **R\$ 3.000,00** (três mil reais), que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta;

7.6 - Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

7.7 - A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de dez minutos, sendo prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.7.1 - A prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata o subitem 7.7, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

7.7.2 - Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida no subitem 7.7 e no subitem 7.7.1, a sessão pública será encerrada automaticamente.

7.7.3 - Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no subitem 7.7.1, o(a) Pregoeiro(a) poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa e com o assessoramento da equipe de apoio.

7.8 - No caso de desconexão do(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.8.1 - Quando a desconexão do(a) Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública do pregão eletrônico será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação aos participantes, no endereço eletrônico www.gov.br/compras.

7.9 - Não poderá haver desistência dos lances efetuados, sujeitando-se a proponente desistente às penalidades previstas no artigo 156 da Lei nº 14.133/2021.

7.10 - Após a definição da melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o(a) Pregoeiro(a) poderá admitir o reinício da disputa aberta para a definição das demais colocações.

7.11 - A apresentação de novas propostas na forma do subitem 7.10 não prejudicará o resultado do certame em relação à licitante mais bem classificada.

7.12 - Definido o resultado do julgamento, o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar condições mais vantajosas com a primeira colocada.

7.12.1 - A negociação poderá ser feita com as demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando a primeira colocada, mesmo após a negociação, for desclassificada em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pelo TRF - 2ª Região.

7.12.2 - Após concluída a negociação, o resultado será divulgado a todas as licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

8 - DO PROCEDIMENTO

8.1 - Aberta a sessão pública, o(a) Pregoeiro(a) verificará a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no Edital, desclassificando aquelas que não atenderem aos requisitos estabelecidos no Instrumento Convocatório.

8.2 - No julgamento das propostas será adotado o critério de **MENOR PREÇO TOTAL ANUAL (VALOR TOTAL DA PLANILHA TOTALIZADORA CONSTANTE DO ANEXO II)**, desde que atendidas as especificações constantes deste Pregão.

8.3 - Definidas as propostas, o(a) Pregoeiro(a) dará início à fase competitiva, que prosseguirá com o envio de lances pelas licitantes exclusivamente pelo sistema eletrônico.

8.3.1 - Na hipótese do certame não ser exclusivo para microempresa ou empresa de pequeno porte, após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma;

8.3.2 - A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, após a convocação realizada através do Sistema, apresentar nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será aceita sua proposta e habilitada como licitante vencedora;

8.3.3 - Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte na forma do subitem anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite estabelecido no subitem 8.3.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

8.3.4 - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 8.3.1, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

8.3.5 - A obtenção de benefícios a que se referem os subitens anteriores fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

8.3.6 - Não são aplicadas as disposições constantes dos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006 ao item cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

8.4 - Na hipótese de não contratação nos termos previstos nos subitens anteriores, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

8.5 - Em caso de empate entre duas ou mais propostas, será utilizado o seguinte critério de desempate:

8.5.1 - Disputa final, hipótese em que as licitantes empatadas poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

8.6 - Em igualdade de condições, se não houver desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

8.6.1 - Empresas brasileiras;

8.6.2 - Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

8.6.3 - Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

8.7 – Tendo em vista que os incisos II a IV do artigo 60 da Lei nº 14.133/21, que trata dos critérios de desempate, ainda dependem de maior regulamentação, fica estabelecido que, aplicado o inciso I do referido artigo e persistindo o empate, após a aplicação dos critérios estabelecidos na Lei nº 14.133/2021, utilizar-se-á o sorteio como critério de desempate, no sistema Compras.gov.br, nos termos da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

8.8 - Encerrada a etapa de lances e, quando for o caso, os demais procedimentos previstos neste item 8, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar, quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da licitante conforme disposições do item 9 deste Edital.

8.9 - Será declarada vencedora a proposta que ofertar o **MENOR PREÇO TOTAL ANUAL (VALOR TOTAL DA PLANILHA TOTALIZADORA CONSTANTE DO ANEXO II)**, observadas as exigências constantes deste Edital.

8.10 - Na hipótese de a proposta de menor valor não ser aceitável, ou se a licitante vencedora desatender às exigências habilitatórias, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente e, verificando a sua aceitabilidade, procederá à habilitação na ordem de classificação, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

8.11 - Caso entenda necessário examinar mais detidamente a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos neste Edital, bem como o preenchimento das exigências habilitatórias, poderá o(a) Pregoeiro(a), a seu exclusivo critério, suspender a sessão respectiva, hipótese em que comunicará às licitantes, desde logo, a data e o horário em que o resultado do julgamento será divulgado no sistema eletrônico.

8.12 - O(A) Pregoeiro(a) poderá promover quaisquer diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação na fase de julgamento, devendo as licitantes atender às solicitações no prazo estipulado, contado do recebimento da convocação.

8.12.1 - Não será permitida a substituição ou apresentação de novos documentos em sede de diligência, salvo para complementação de informações acerca dos documentos já apresentados ou atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento da proposta.

8.13 - No julgamento da habilitação e das propostas, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação 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.

8.14 - Constatado o atendimento às exigências fixadas no Edital, o(a) pregoeiro(a) aceitará a proposta mais bem classificada e habilitará a licitante.

8.15 - Após, a autoridade superior adjudicará o objeto e homologará o certame.

9 - DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

9.1 - Como condição prévia à fase de habilitação da licitante detentora da proposta classificada em primeiro lugar, o(a) Pregoeiro(a) verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência da sanção que impeça a participação no certame ou futura contratação, mediante consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria Geral da União;

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo CNJ.

9.1.1 - A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429/1992.

9.1.2 - Constatada a existência das sanções previstas no artigo 156, incisos III e IV, da Lei nº 14.133/2021, o(a) Pregoeiro(a) reputará a licitante inabilitada, por falta de condição de participação.

9.2 – HABILITAÇÃO JURÍDICA

9.2.1 - Registro comercial, no caso de empresa individual.

9.2.2 – Certificado de Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, no caso de microempreendedor individual;

9.2.3 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, além de CPF do representante legal, em se tratando de sociedades empresariais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva.

9.2.4 - Compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados, e indicação da empresa líder do consórcio.

9.3 - DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

9.3.1. - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

9.3.2 - Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.3.3 - Prova de Regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional demonstrando a regularidade quanto aos Créditos Tributários Federais, Dívida Ativa da União e Contribuições Previdenciárias (Portaria MF nº 358/2014 e Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 1.751/2014, alteradas pelas Portarias Conjuntas PGFN/RFB nºs 1821/2014, 1400/2015, 3193/17, 682/2019, 103/2021 e Portaria nº 20/2023);

9.3.4 - Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual da sede da licitante, dentro da validade;

9.3.5 - Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede da licitante, dentro da validade;

9.3.6 - Prova de situação regular perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF), dentro da validade;

9.3.7 - Prova de regularidade para com a Justiça do Trabalho, dentro da validade, em cumprimento ao disposto na Lei nº 12.440/2011;

9.3.8 - A consulta on-line deverá comprovar que a licitante encontrava-se regular na data da abertura da sessão do Pregão.

9.3.9 - Na hipótese de algum dos documentos abrangidos pelo Sistema encontrar-se com a validade expirada, fica assegurado à licitante cadastrada e parcialmente habilitada no SICAF o direito de apresentar, via sistema, a documentação atualizada, quando solicitada pelo(a) Pregoeiro(a).

9.3.10 - O registro regular e atualizado no SICAF supre, no que couber, as exigências previstas nos subitens 9.3.1 a 9.3.7 (exceto o subitem 9.3.2).

9.4 - Para fins de habilitação, deverão ser apresentadas, ainda, as DECLARAÇÕES listadas a seguir, as quais serão virtuais e deverão ser inseridas em campo próprio do sistema Compras.gov.br, na ocasião em que a licitante cadastrar sua proposta:

9.4.1 - Declaração de que atende aos requisitos de habilitação, sendo que a licitante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

9.4.2 - Declaração da licitante de que se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte e que atende, sob as penas da lei, aos requisitos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios estabelecidos nos artigos 42 e 43 da referida Lei;

9.4.3 - Declaração referente ao trabalho do menor de dezoito anos, em cumprimento do disposto no inciso XXXIII, do artigo 7º da Constituição Federal;

9.4.4 - Declaração de cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e reabilitado da Previdência Social.

9.4.5 - Declaração de inexistência de fato superveniente.

9.4.6 - Declaração independente de proposta.

9.4.7 - Declaração de que a proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

9.4.8 - Declaração de conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.4.9 - Para fins de habilitação, a verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidão constitui meio legal de prova.

9.4.10 - Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documentos” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus anexos.

9.4.11 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, as microempresas e empresas de pequeno porte terão assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da divulgação do resultado da fase de habilitação, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

9.4.12 - A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem 9.4.11, implicará inabilitação da licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado ao(à) Pregoeiro(a) convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, visando ao prosseguimento do certame, ou propor a revogação deste Pregão.

9.5 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

9.5.1 - Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação da seguinte documentação complementar:

9.5.1.1 - Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar:

9.5.1.1.1 - Atestado(s) de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de Atendimento e Suporte Técnico (1º Nível), no modelo Central de Atendimento de Serviços de TI (Service Desk) baseado nos processos da biblioteca ITIL, incluindo atendimento telefone, e-mail e web, cujos serviços suportados atendam pelo menos 3.100 usuários internos de serviços de TI;

9.5.1.1.2 - Atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que o Licitante executou ou executa serviços continuados, satisfatoriamente, Atendimento Presencial e Suporte Técnico (2º Nível) a usuários internos de soluções de TI, com um parque de no mínimo 1.300 (mil e trezentos) microcomputadores;

9.5.1.2 - Para fins de comprovação da capacidade técnico operacional, será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, desde que os contratos correspondentes tenham sido executados concomitantemente, ou seja, dentro de um mesmo período de tempo, e que, somados, atinjam os quantitativos mínimos exigidos neste edital.

9.5.1.3 - O(s) atestado(s) deve(m) conter:

9.5.1.3.1 - Nome, CNPJ e telefone de contato da instituição cujos usuários foram atendidos pelo serviço;

9.5.1.3.2 - Declaração explícita da prestação de serviços de atendimento a usuários, organizada no modelo Central de Atendimento de Serviços de TI (Service Desk), de modo a possibilitar a verificação da compatibilidade com o objeto desta licitação;

9.5.1.3.3 - Os quantitativos executados

9.5.1.3.4 - O período de execução do contrato ou serviço, com datas de início e término;

9.5.1.3.5 - A indicação de que os serviços foram executados de forma satisfatória.

9.5.1.4 - A Licitante poderá apresentar atestado referente à prestação de serviço de atendimento remoto e presencial no mesmo contrato ou atestados separados para contrato de atendimento remoto e para contrato de atendimento presencial. Neste caso, cada contrato deverá atender a quantidade mínima de usuários e microcomputadores.

9.5.1.5 - Para comprovação dos serviços prestados, poderá ser solicitado a apresentação das respectivas notas fiscais dos últimos 3 meses de prestação do serviço.

9.5.2 - Consoante determinação do item 1.7 do Anexo I da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, a Licitante deverá apresentar declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.4 - O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária, especificada no contrato social, devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de pessoas jurídicas da Receita Federal do Brasil - RFB.

9.5.5 - As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, por meio de cópia do instrumento que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos.

9.5.6 - Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

9.5.7 - Juntamente ao(s) atestado(s) deve(m) ser fornecido(s) nome, telefone do emissor do atestado e da área técnica autorizada a responder diligências.

9.5.8 - No caso de entidades públicas da Administração Direta ou Indireta será admitida a comprovação mediante a apresentação de Contrato ou Nota de Empenho.

9.5.9 - Em caso de apresentação de atestado de desempenho anterior, emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte a licitante, é necessário que o atestado ou o contrato de constituição do consórcio identifique a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, havendo de ser adotados os seguintes critérios de avaliação na hipótese:

9.5.10 - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio, salvo nas licitações para contratação de serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual, em que todas as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada uma das empresas consorciadas;

9.5.11 - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado, de acordo com os respectivos campos de atuação, inclusive nas licitações para contratação de serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual.

9.5.13 - A Administração poderá realizar as diligências necessárias, solicitando documentos ou realizando visitas na sede ou na filial da licitante, em entidade pública ou privada, com o objetivo de comprovar a veracidade das informações apresentadas.

9.6 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

9.6.1 - Balanço Patrimonial (BP) e Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativos aos dois últimos exercícios sociais, assinados pela ou pelo representante legal e pela ou pelo contabilista responsável, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, extraídos do livro diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

9.6.1.1 - Os documentos referidos no subitem anterior limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de dois anos.

9.6.1.2 - As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

9.6.2 - Apresentação de Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante, datadas de até 90 (noventa) dias anteriores à apresentação da proposta de preços.

9.6.3 - Os documentos exigidos nos subitens 9.6.1 deverão comprovar:

9.6.3.1 - Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1;

9.6.3.1.1 - A comprovação dos índices econômicos pode ser substituída pelos registros respectivos consignados no SICAF ou por declaração assinada por profissional habilitado da área contábil.

9.6.4 - Relação de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data da sessão pública de abertura do procedimento licitatório, contendo o nome do contratante, do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), a data de assinatura do contrato, a vigência e o valor anual do contrato, ou, se o contrato tiver sido assinado com vigência inferior a 12 (doze) meses, o valor total do contrato, conforme ANEXO VIII.

9.6.5 - O valor total da relação de contratos de que trata o subitem 9.6.4, que apresentar divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação ao valor da receita bruta apresentado na DRE, deverá estar acompanhado das devidas justificativas a respeito da divergência.

9.6.6 - A Administração fixará prazo para apresentação das justificativas de que trata o subitem 9.6.4, quando não forem entregues concomitantemente à documentação exigida no processo licitatório.

10 - DA VISTORIA:

10.1 - A licitante poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços, acompanhada por servidor designado para esse fim, até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação.

10.1.1 - As visitas serão realizadas de segunda-feira a sexta-feira, das 12:00 às 18:00, devendo ser previamente agendadas pelo e-mail disus@trf2.jus.br

10.2 - Tendo em vista a faculdade de realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições dos equipamentos ou eventuais dificuldades existentes, como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste Pregão.

10.3 - Esta vistoria é considerada suficiente para que a licitante conheça todos os aspectos pertencentes aos serviços a serem executados.

11 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

As despesas decorrentes do objeto deste Pregão correrão à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, para o corrente exercício, conforme especificado abaixo:

TRF2 - UO 12.103:

Programa de Trabalho	PTRES	Elemento de Despesa
02.061.0033.4257.6013	168.420	33.90.40.10 - Suporte a usuários de TIC

Seções Judiciárias - UO 12101:

Programa de Trabalho	PTRES	Elemento de Despesa
02.061.0033.4257.0001	168.364	3.3.90.40.10 - Suporte a usuários de TIC

12 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO

12.1 – O esclarecimento de dúvidas acerca das condições deste Edital, bem como as informações adicionais sobre a presente licitação, serão divulgados no sítio do Tribunal: www.trf2.jus.br, opção “Transparência e Prestação de Contas/ Gestão das Contratações e Aquisições / Licitações e contratos / licitações em andamento”, e no sítio: www.gov.br/compras, na opção “visualizar / Impugnações / Esclarecimentos / Avisos”, ficando as licitantes obrigadas a acessá-los para conhecimento das informações lançadas pelo(a) Pregoeiro(a).

12.2 - Maiores esclarecimentos de ordem legal ou técnica, ou sobre os termos deste Pregão, ou ainda informações complementares sobre o presente Edital poderão ser solicitados ao(à) Pregoeiro(a), exclusivamente por meio eletrônico, através do e-mail para cpl@trf2.jus.br, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura do certame, no horário de 12h às 17h. Os telefones de contato são (21) 2282-8682 e 2282-8016.

12.3 - Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do Edital do pregão, por meio eletrônico, na forma prevista no Edital, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

12.4 - A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao(à) Pregoeiro(a), auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 3 (três) dias úteis, contados

da data de recebimento da impugnação.

12.5 - Acolhida a impugnação do Edital, será designada nova data para a realização do certame.

13 - DOS RECURSOS

13.1 - Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, de forma imediata, em campo próprio no sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentar as razões de recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.2 - A falta de manifestação imediata da(s) licitante(s) quanto à intenção de recorrer importará a preclusão do direito de recurso, podendo o(a) Pregoeiro(a) aceitar a proposta e habilitar a licitante vencedora.

13.3 - O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.4 - Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

14 - DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

14.1 - Após a homologação do resultado do julgamento, a licitante vencedora será convocada para assinatura do instrumento contratual junto à Divisão de Contratos, na Rua Visconde de Inhaúma, 68, 2º andar, Centro, Rio de Janeiro, no horário de 12h às 17h.

14.1.1 - Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão, o TRF - 2ª Região poderá encaminhar os documentos por meio eletrônico.

14.2 - A convocação de que trata o subitem 14.1 deverá ser atendida, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável apenas 01 (uma) única vez a critério do TRF - 2ª Região, mediante solicitação, devidamente justificada por parte da licitante, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 156 da Lei 14.133/2021.

14.2.1 - A Contratada deverá apresentar, antes do início da prestação dos serviços, apólice de seguro de vida dos prestadores de serviços vinculados ao contrato, em conformidade com a disposição constante da Convenção Coletiva firmada pelo Sindicato representativo de cada categoria profissional, vigente na data prevista para a abertura desta licitação.

14.3 - No ato da assinatura do Contrato, será verificada a regularidade da empresa, mediante consulta on-line junto ao SICAF, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), bem assim emitidas certidões negativas de inidoneidade e de impedimento, regularidade que deverá ser mantida pela licitante durante a vigência do Contrato.

14.4 - Ao assinar o instrumento contratual, a empresa adjudicatária obriga-se a prestar os serviços e entregar os materiais a ela adjudicados, conforme especificações e condições contidas neste Edital e seus Anexos e na proposta apresentada, independente de transcrição, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições deste instrumento convocatório.

14.5 - É facultado ao TRF - 2ª Região, quando o convocado não assinar o Contrato nos prazos e condições estabelecidos, convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada.

14.5.1 - Na hipótese de nenhuma das licitantes aceitar a contratação nos termos do subitem anterior, o TRF - 2ª Região, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

14.5.1.1 - convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à

obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário;

14.5.1.2 - adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

14.6 - A recusa injustificada da licitante classificada em assinar o instrumento contratual dentro do prazo estabelecido pela Administração ensejará a aplicação das penalidades estabelecidas em lei.

14.7 - Após o prazo de vigência inicial, o Contrato poderá ser prorrogado, sucessivamente, por meio de aditamento, na forma autorizada pelo art. 107 da lei nº 14.133/21, desde que preenchidos, cumulativamente, a cada prorrogação, os seguintes requisitos:

14.7.1 - os serviços tenham sido prestados regularmente;

14.7.2 - a Contratada não tenha sofrido punição de natureza pecuniária por mais de 3 (três) vezes no TRF - 2ª Região, a cada período de vigência do contrato;

14.7.3 - o TRF - 2ª Região tenha interesse na continuidade dos serviços;

14.7.4 - o valor do Contrato permaneça economicamente vantajoso para o TRF - 2ª Região, permitida a negociação com a Contratada ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes;

14.7.5 - a Contratada concorde com a prorrogação;

14.7.6 - A vantajosidade econômica para a prorrogação de contratos de serviços terceirizados de natureza continuada, de que trata o subitem 14.7.4, estará assegurada, dispensando-se a realização de pesquisa de preços, quando:

14.7.6.1 - houver previsão contratual de que as repactuações dos itens envolvendo a folha de salários serão efetuadas com base em convenção ou acordo coletivo de trabalho, sentença normativa ou lei, previamente definidos no edital;

14.7.6.2 - houver previsão contratual de que os reajustes dos itens envolvendo insumos, materiais e equipamentos serão efetuados com base em índices oficiais de preços, previamente definidos no edital;

14.7.7 - Nos contratos de serviços terceirizados de natureza continuada, os custos fixos ou variáveis não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados, mediante negociação e como condição para a renovação.

14.7.7.1 – A parcela mensal a título de aviso prévio trabalhado será no percentual máximo de 1,94% no primeiro ano, nos termos dos Acórdãos TCU n. 1904/2007 e 3006/2010, ambos do Plenário.

14.7.7.2 - Em caso de prorrogação do contrato, o percentual máximo dessa parcela será de 0,194% a cada ano de prorrogação, a ser incluído por ocasião da formulação do aditivo da prorrogação do contrato, conforme ditames da Lei 12.506/2011.

14.8 - É vedada a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme artigo 2º, inciso VI, da Resolução CNJ nº 7, de 18/10/2005, com a alteração implementada pela Resolução CNJ nº 229, de 22/06/2016.

14.8.1 - A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, pela Contratada, da Declaração constante do Anexo IV do presente Edital.

14.9 - É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta,

colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, conforme o artigo 3º da Resolução CNJ nº 7, de 18/10/2005, alterada pela Resolução CNJ nº 09 de 06/12/2005.

14.9.1 – A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, por todos os empregados da empresa alocados na prestação dos serviços, da Declaração constante do Anexo V do presente Edital, que deverá ser entregue no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do 1º dia útil subsequente à data da assinatura do Contrato;

14.10 - É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º, conforme Resolução nº 156 de 08/08/2012 do Conselho Nacional de Justiça.

14.10.1 - A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, pelo(s) empregado(s) no exercício de cargo/função de chefia, alocado(s) na prestação dos serviços, da Declaração constante do Anexo VI do presente Edital e da apresentação das certidões mencionadas na aludida Declaração;

14.11 - O prazo máximo para apresentação das declarações e certidões mencionadas nos subitens 14.9.1 e 14.10.1 será de 30 (trinta) dias a contar do 1º dia útil subsequente à data da assinatura do Contrato.

14.12 - A Contratada deverá cientificar aos seus empregados a observância obrigatória às disposições contidas na Resolução nº 351 do Conselho Nacional de Justiça, de 28/10/2020, que institui a Política de Prevenção e Combate do Assédio Moral, do Assédio Sexual, e de todas as formas de Discriminação, a fim de promover o trabalho digno, saudável, seguro e sustentável no âmbito do Poder Judiciário.

14.12.1 - Aplica-se a Resolução mencionada no item anterior a todas as condutas de assédio e discriminação no contexto das relações socioprofissionais e da organização do trabalho no Poder Judiciário, praticadas presencialmente ou por meios virtuais, inclusive aquelas contra estagiários, aprendizes, prestadores de serviços, voluntários e outros colaboradores.

14.13 - A Contratada deverá observar, no que couber, a Resolução nº 497, de 14 de abril de 2023, expedida pelo Conselho Nacional de Justiça.

14.13.1 - No ato da assinatura do termo de contrato/retirada da Nota de Empenho a contratada será cientificada quanto aos termos do Código de Ética da Justiça Federal da 2ª Região, instituído pela Resolução nº 21 – TRF2, de 16/12/2024.

14.14 - A Contratada **enviará ao Gestor do Contrato, mensalmente, relação contendo os dados de seus empregados e empregadas que estão prestando serviços ao Tribunal, observado o modelo que será disponibilizado, após a assinatura do Contrato.**

14.15 - GARANTIA CONTRATUAL

14.15.1 - Para fiel cumprimento das cláusulas e obrigações contratuais, o TRF - 2ª Região exigirá da empresa Contratada a prestação de garantia, na modalidade pela qual a Contratada optar, de acordo com o artigo 96, parágrafo 1º da Lei nº 14.133/21, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato a ser firmado.

14.15.1.1- A garantia mencionada no item anterior deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato pelo Contratante.

14.15.1.1.1 - Na hipótese de opção por seguro-garantia, deverá ser apresentada a respectiva Apólice no prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, nos termos do §3º, do artigo 96, da Lei nº 14.133/2021.

14.15.1.2 - Em caso de contrato com vigência superior a 1 (um) ano, assim como nas subsequentes

prorrogações, será utilizado o valor anual do contrato para definição e aplicação do percentual previsto no subitem 14.15.1

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

14.16.1 - Prejuízos e indenizações decorrentes de inadimplemento;

14.16.2 - Multas aplicadas pela fiscalização à Contratada;

14.16.3 - Prejuízos diretos causados ao Contratante decorrentes de culpa ou dolo durante a execução contratual;

14.16.4 - Obrigações trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, quando cabível.

14.17 - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia ou para a atualização de seu valor decorrente de aditivo contratual, acarretará a aplicação de multa de **0,1% do valor mensal** do contrato por dia de atraso, até o máximo de **2%**;

14.18 - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza ao TRF - 2ª Região a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

14.18.1 - O bloqueio efetuado com base no subitem 14.17 não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à Contratada;

14.18.2 - A Contratada, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no subitem 14.18 desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

14.19 - O valor da multa moratória decorrente do atraso da entrega da garantia poderá ser glosado de pagamentos devidos à Contratada.

14.20 - O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo TRF - 2ª Região com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

14.21 - A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração, sendo atualizada monetariamente quando em dinheiro.

14.22 - Será considerada extinta a garantia:

14.22.1 - 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 Administração, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

14.22.2 - Com a extinção do contrato.

14.23 - O TRF - 2ª Região não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

14.23.1 - Caso fortuito ou força maior;

14.23.2 - Descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pelo TRF - 2ª Região;

14.23.3 - Alteração, sem prévio conhecimento da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

14.23.4 - Atos ilícitos dolosos praticados por servidores do TRF - 2ª Região;

14.24 - Caberá ao TRF - 2ª Região apurar a isenção da responsabilidade prevista nos subitens 14.23.2 e

14.23.4, não sendo a entidade garantidora parte no processo administrativo.

15 - DO RECEBIMENTO DO OBJETO:

15.1 - Em conformidade com o artigo 140 da Lei nº 14.133/2021, o objeto do presente Contrato será recebido mediante termo detalhado e da seguinte forma:

15.1.1 - Provisoriamente – pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante o registro de recebimento do documento fiscal no Portal do SIGEO, quando verificada a conformidade dos serviços aos termos contratuais;

15.1.2 - Definitivamente - por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, **no prazo de 05 (cinco) dias úteis**, contados a partir do recebimento provisório, salvo motivo justificado;

15.2 - Os Termos de Recebimento serão emitidos pelo setor responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato, o qual confirmará a aceitação definitiva dos serviços, após comprovada a adequação do objeto aos termos do Contrato.

15.3 - Se, após o recebimento provisório, for constatado que os serviços foram realizados de forma incompleta ou em desacordo com as especificações ou com a proposta, após a notificação da Contratada, será interrompido o prazo de recebimento definitivo até que seja sanada a situação.

15.4 - O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil da Contratada pela solidez e pela segurança dos serviços nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução contratual, nos limites estabelecidos neste contrato.

15.5 - O aceite / aprovação do(s) produto/serviço(s) pelo Contratante não exclui a responsabilidade civil da Contratada por vícios de quantidade ou qualidade do(s) serviço(s) ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas, posteriormente, garantindo-se ao Contratante as faculdades previstas nos artigos 18 e 20 da Lei nº 8.078/1990;

15.6 - Após a celebração do contrato, o TRF - 2ª Região designará servidor(es) para exercer o acompanhamento e fiscalização do contrato.

16 - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

16.1 - O pagamento será efetuado mensalmente, à vista do documento fiscal apresentado pela Contratada, obedecida a ordem cronológica, através de ordem bancária e depósito em conta corrente indicada pela Contratada, da seguinte maneira:

16.1.1 - no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da liquidação da despesa, quando se tratar de valor igual ou inferior àquele estabelecido no art. 75, II, da Lei 14.133/2021, devidamente atualizado;

16.1.2 - no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados a partir da liquidação da despesa, para valor superior ao limite estabelecido do art. 75, II da Lei 14.133/21 devidamente atualizado;

16.1.3 - A liquidação da despesa deverá ser realizada no mesmo prazo, contado do recebimento do documento fiscal, após a certificação do cumprimento da obrigação;

16.1.4 - No ato do pagamento será efetuada retenção na fonte dos tributos e contribuições elencadas nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com a legislação e as instruções normativas vigentes.

16.1.5 - Para fins do disposto nos subitens 16.1.1 ou 16.1.2, considerar-se-á como sendo a data do pagamento a data da emissão da ordem bancária.

16.1.6 - A Contratada deverá efetuar o cadastro no Portal do SIGEO - JT para apresentação dos Documentos Fiscais (Notas Fiscais). Os documentos fiscais deverão ser encaminhados exclusivamente via SIGEO.

16.1.6.1 - Por meio do link <https://sigeo.jt.jus.br/ajuda>, a contratada terá acesso ao link do SIGEO – JT e a um guia detalhado das funcionalidades do sistema.

16.2 - O documento fiscal deverá ser registrado no Portal do SIGEO - JT para efeito de recebimento provisório, atesto, liquidação e pagamento, acompanhado dos seguintes documentos: Comprovante de regularidade perante a Fazenda Nacional (CND), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF) e a Justiça do Trabalho (CNDT);

16.2.1 - Os documentos abaixo descritos deverão ser enviados para o e-mail notafiscal@trf2.jus.br;

16.2.1.2 - Folha de pagamento de pessoal, do mês de realização dos serviços, referente aos empregados da empresa contratada que estejam prestando serviços nas dependências do Contratante;

16.2.1.3 - A folha de pagamento deverá corresponder exatamente à frequência dos empregados, controlada pelo contratante, através de folha de ponto/relatório de ponto biométrico, não sendo pago à Contratada o valor relativo aos dias não trabalhados pelos empregados, bem como os encargos que venham a incidir sobre este valor.

16.2.1.4 - A folha de pagamento e os cartões de ponto, terão como período correspondente à prestação dos serviços o mês comercial, excetuando-se as folhas do primeiro e último mês de execução contratual onde será considerado o período pro rata;

16.2.1.5 - Comprovante de recolhimento de encargos sociais (INSS, FGTS, PIS) relativos ao mês imediatamente anterior, e de outros descontos consignados na folha do mês, referentes aos empregados colocados à disposição do Contratante;

16.2.1.6 - Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP) com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário;

16.2.1.7- Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP;

16.2.1.8- Comprovações de entrega de vale-transporte aos empregados da Contratada que estejam prestando serviços nas dependências do Contratante, correspondente ao mês do documento fiscal;

16.2.1.8.1 - A comprovação da entrega de vale-transporte será feita com a apresentação de comprovante de recarga de cartões em nome de cada funcionário, acompanhado do comprovante de pagamento total realizado pela Contratada à empresa fornecedora dos cartões ou com a relação dos funcionários constante do contrato, contendo o valor do vale-transporte, o valor de desconto, data de recebimento e assinatura de todos os funcionários;

16.2.1.9 - Comprovações de auxílio alimentação/refeição dos empregados, correspondentes ao mês do documento fiscal;

16.2.1.9.1 - A comprovação da entrega de auxílio alimentação/refeição dar-se-á com a apresentação de comprovante da empresa fornecedora dos cartões com a lista de todos os empregados da Contratada, acompanhada do comprovante de pagamento total realizado pela mesma à empresa fornecedora dos cartões ou com a relação dos empregados constante do Contrato, contendo o valor do auxílio-alimentação, data de recebimento e assinatura dos profissionais.

16.2.1.10- Quadro resumo de frequências e faltas referentes ao mês;

16.2.1.11 - Cópia da Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS, quando houver rescisão sem justa causa;

16.2.1.12 - Cópia do Termo de Rescisão, quando houver rescisão do contrato do trabalhador, com a devida homologação pela entidade sindical, se for o caso;

16.3 - Serão descontadas, proporcionalmente, do valor total mensal contratado, as faltas indicadas pela fiscalização, quando do atesto do documento fiscal, sem prejuízo das demais sanções administrativas

disciplinadas neste Edital e no Contrato;

16.4 - A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na presente licitação, sob pena de rescisão contratual, execução da garantia, além da aplicação das penalidades contratualmente previstas.

16.4.1 - A manutenção das condições de habilitação e qualificação acima referidas será verificada quando da realização de cada pagamento.

16.5 - No caso de documento fiscal apresentado com erro a Contratada será notificada para retificação e reapresentação, acrescentando-se, no prazo fixado no item nos subitens 16.1.1 ou 16.1.2, os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação.

16.6 - A Contratada que se enquadrar nas hipóteses de isenção ou não retenção de tributos e contribuições deverá comprovar tal situação encaminhando declaração por meio de endereço eletrônico notafiscal@trf2.jus.br.

16.7 - No caso de prestação dos serviços descritos nos itens previstos no inciso XX do artigo 14 da Lei Municipal nº 691/84, alterada pela Lei nº 3.691/03, na redação da Lei nº 7.000/2021, a Contratada não localizada no Município do Rio de Janeiro estará sujeita, no ato do pagamento, à retenção do ISS – Imposto sobre Serviço de qualquer natureza;

16.8 - Para fins de identificação da situação prevista no item 16.7, a Contratada deverá informar, em campo próprio do documento fiscal de cobrança, o código e a descrição do serviço prestado.

16.9 - Em caso de atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a CONTRATADA, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

17 - DO RECOLHIMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS

17.1 - A disciplina relativa ao recolhimento dos encargos trabalhistas está prevista no Contrato - Anexo X deste Edital.

18 - DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

18.1 - A disciplina relativa à repactuação e ao reajuste de preços está prevista no Contrato - Anexo X deste Edital.

19 - DA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO CONTRATO

19.1 - A disciplina relativa à fiscalização do contrato está prevista no Contrato - Anexo X deste Edital.

20 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

20.1 - A disciplina relativa às obrigações da Contratada está prevista no Contrato - Anexo X deste Edital.

21 - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

21.1 - A disciplina relativa às obrigações do Contratante está prevista no Contrato - Anexo X deste Edital.

22 - DAS SANÇÕES

22.1 - Com fundamento no artigo 155 da Lei nº 14.133/2021, a licitante ou a contratada será responsabilizada administrativamente nas seguintes hipóteses:

22.1.1 - der causa à inexecução parcial do contrato;

- 22.1.2 - der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 22.1.3 - der causa à inexecução total do contrato;
- 22.1.4 - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 22.1.5 - não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 22.1.6 - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 22.1.7 - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 22.1.8 - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
- 22.1.9 - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 22.1.10 - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 22.1.11 - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do certame;
- 22.1.12 - praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 22.2 - Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:
- 22.2.1 - Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 22.2.2 - Impedimento de licitar e contratar, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 22.1.2, 22.1.3, 22.1.4, 22.1.5, 22.1.6 e 22.1.7 acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 22.2.3 - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, pelo prazo mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 22.1.8, 22.1.9, 22.1.10, 22.1.11 e 22.1.12 acima, bem como nos subitens 22.1.2, 22.1.3, 22.1.4, 22.1.5, 22.1.6 e 22.1.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no subitem 22.12.2.
- 22.2.3.1 - Nesta hipótese, o responsável ficará impedido de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.
- 22.2.4 - Multa:
- 22.2.4.1 - No caso de inexecução parcial do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a Contratada estará sujeita à aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) do valor do contrato.
- 22.2.4.2 - No caso de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a Contratada estará sujeita à aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) do valor do contrato.
- 22.3 - A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.
- 22.4 - Todas as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
- 22.4.1 - Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação;

22.4.2 - O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à Contratada;

22.4.3 - Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será encaminhada para inscrição em dívida ativa e posterior cobrança judicial;

22.4.4 - Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

22.4.5 - O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a Contratada à multa de mora, no valor compreendido entre 0,5% e 30%, sendo que sua aplicação não impedirá a conversão em multa compensatória e a promoção da extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções.

22.4.6 - Caso o valor da garantia, se exigida, seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do Contratante.

22.5 - A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do artigo 158 da Lei nº 14.133/2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

22.6 - Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

22.7 - Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

22.8 - A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

22.9 - O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

22.10 - As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do artigo 163, da Lei nº 14.133/2021.

22.11 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

23 - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

23.1 - A disciplina relativa ao Instrumento de Medição de Resultados - IMR está prevista no Contrato - Anexo X deste Edital.

24 - MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

24.1 - A disciplina relativa à Matriz de Alocação de Riscos está prevista no Contrato - Anexo X deste Edital.

25 - DISPOSIÇÕES FINAIS

25.1 - Fica assegurado ao TRF - 2ª Região o direito de, no interesse da Administração, sem que caiba às licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização:

25.1.1 - Adiar a data de abertura da sessão pública do pregão eletrônico, dando conhecimento aos interessados através dos sítios: www.trf2.jus.br, opção "Transparência e Prestação de Contas / gestão das contratações e aquisições / licitações, compras, contratos e atas de registro de preços / licitações em andamento", e www.gov.br/compras, opção "visualizar/ Impugnações/ Esclarecimentos / Avisos", e comunicando às empresas, com a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da data inicialmente marcada;

25.1.2 - Anular ou revogar, no todo ou em parte, o presente Pregão, a qualquer tempo, assegurada a prévia manifestação dos interessados, nos termos do artigo 71, incisos II e III, da Lei nº 14.133/2021;

25.1.3 - Alterar, dando ciência aos interessados, as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a este Pregão.

25.2 - O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal do TRF - 2ª Região, nos casos enumerados nos artigos 137 e 138, inciso I e §1º, da Lei nº 14.133/2021.

25.2.1 - Em caso de rescisão unilateral, a Administração poderá convocar as demais licitantes classificadas para a contratação de remanescente de obra, de serviço ou de fornecimento, observados os critérios estabelecidos nos §§ 2º e 4º do artigo 90 da Lei nº 14.133/2021.

25.3 - O contrato decorrente do presente Pregão poderá ser alterado, observadas as disposições insertas nos artigos 124 e 125 da Lei nº 14.133/2021:

25.3.1 - A Contratada será obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas obras, nos serviços e nas compras, sendo que, no caso de reforma de edifício ou de equipamentos, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).

25.3.2 - As alterações unilaterais a que se refere o subitem 25.3.1 não poderão transfigurar o objeto da contratação.

25.4 - Os casos omissos serão resolvidos pelo(a) Pregoeiro(a) que decidirá com base na legislação vigente.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA SOARES ALVES**, Técnica Judiciária, em 29/01/2026, às 11:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1569802** e o código CRC **B412CF76**.

MCTI - TERMO DE REFERÊNCIA TRF2 1562035

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, visando a prestação de suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da 2ª Região, por meio de Central de Serviços. O escopo abrange a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de chamados, com base nas práticas da biblioteca ITIL, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

2. DO MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS DISCRIMINADOS

2.1. A licitante deverá apresentar proposta de preços conforme o modelo a seguir, contendo a discriminação detalhada dos produtos e/ou serviços ofertados, com indicação do valor unitário e total, expressos em moeda nacional brasileira, tanto em algarismos quanto por extenso.

2.2. A proposta comercial deverá incluir o dimensionamento da equipe que será alocada para a execução dos serviços objeto da contratação.

2.3. Na cotação de preços deverão estar inclusos todos os itens de custo e despesas, tais como: materiais; serviços; transportes; embalagens; seguro; mão-de-obra; salários dos profissionais; impostos; encargos sociais e tributários, bem como taxas, fretes e quaisquer outras despesas que incidam direta ou indiretamente sobre os produtos ou serviços, mesmo que não estejam relacionadas na proposta.

Item	Discriminação		Tipo de profissional	Quantidade de profissionais	Preço Mensal (R\$)	Preço Total Anual(R\$)
		Coordenação da Central de Serviços de TI	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação CBO: 1425-30			
		Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível a usuários internos	Supervisor Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 1425-05			
			Analista de Suporte Técnico de 1º Nível CBO: 2124-20			
		Atendimento e Apoio Técnico de 1º Nível a usuários externos	Supervisor Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 1425-05			
			Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 3171-10			

1	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI	Suporte Técnico às ferramentas de atendimento técnico	Suporte à plataforma voip	Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
			Suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento	Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
			Suporte à Base de Conhecimento.	Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
		Gestão de qualidade e pesquisa de satisfação		Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
		Atendimento Presencial e Suporte Técnico de 2º Nível	Supervisão de equipe de suporte presencial	Supervisor Técnico de Suporte de Presencial CBO: 1425-05	
			Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Técnicos de Suporte Presencial CBO: 3171-101	
			Suporte Técnico Presencial Crítico de 2º Nível.	Analista de Suporte Técnico de Presencial CBO: 2124-20	
			Suporte Técnico Presencial a Eventos Institucionais.	Analista de Suporte Técnico de Presencial CBO: 2124-20	
			Manutenção e Controle de equipamentos	Técnico de manutenção e controle de equipamentos CBO: 9482-05	
			Atendimento à rede	Técnico de Atendimento à Rede CBO: 3171-05	

Valor total estimado:

Código CATSER: 26980

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1. O objeto a ser contratado compreende a organização, implantação e execução continuada das atividades de atendimento e suporte técnico — remoto e presencial — de 1º e 2º níveis, aos usuários de serviços de TI da Justiça Federal da 2ª Região, por meio da Central de Serviços de Tecnologia da Informação, incluindo o fornecimento de ferramenta de assistência remota.

3.2. A Central de Serviços de Atendimento e Suporte de Tecnologia da Informação, com **abrangência regional** e, doravante, denominada **CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI**, deverá funcionar como ponto único de contato para todos os usuários e clientes das soluções de tecnologia da informação da Justiça Federal da 2ª Região. Suas atribuições incluem: a execução de rotinas periódicas; orientação e esclarecimento de dúvidas; configuração e controle de equipamentos; recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de chamados, com base nas práticas da biblioteca ITIL, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.

3.3. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA deverão estar alinhados às boas práticas do ITIL, com objetivo de garantir a menor indisponibilidade possível das soluções de TI, mediante procedimentos padronizados, definidos ou aprovados pelo CONTRATANTE.

3.4. A CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI será estruturada em diversos serviços distintos, porém totalmente integrados, conforme relacionados a seguir, cujas especificações encontram-se detalhadas neste Termo de Referência.

3.5. A CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI incluirá os seguintes serviços, que deverão ter atuação de equipes distintas:

3.5.1. Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível a usuários internos.

3.5.2. Atendimento e Apoio Técnico de 1º Nível a usuários externos.

3.5.3. Suporte Técnico às ferramentas de atendimento técnico:

3.5.3.1. Suporte à Plataforma VoIP;

3.5.3.2. Suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento;

3.5.3.3. Suporte à Base de Conhecimento.

3.5.4. Gestão de qualidade e pesquisa de Satisfação.

3.5.5. Atendimento Presencial e Suporte Técnico de 2º Nível.

3.5.5.1. Suporte Técnico Presencial de 2º Nível;

3.5.5.2. Suporte Técnico Presencial Crítico de 2º Nível;

3.5.5.3. Suporte Técnico Presencial a Eventos Institucionais;

3.5.5.4. Atendimento à rede;

3.5.5.5. Manutenção e controle de equipamentos.

4. DA JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1. A Justiça Federal da 2ª Região depende de serviços de TI para a realização de suas atividades finalísticas e administrativas. Com o crescimento e complexidade da infraestrutura tecnológica, torna-se essencial a manutenção de uma Central de Serviços estruturada, eficaz, com capacidade de atender de forma contínua, padronizada e com qualidade, os usuários. A indisponibilidade de um serviço especializado compromete diretamente a prestação jurisdicional, tornando a contratação essencial à continuidade das atividades da instituição.

4.2. O parque tecnológico é bastante diversificado em termos de hardware e software, contando com mais de 6.000 (seis mil) usuários internos que utilizam os recursos de TI para o desenvolvimento de suas atividades. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exige disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

4.3. O objetivo da presente contratação é oferecer aos usuários das soluções de TI do ambiente corporativo da Justiça Federal da 2ª Região serviços técnicos de: Atendimento Remoto, no modelo Central de Atendimento de Serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk baseado nos processos da biblioteca ITIL, incluindo atendimento por telefone, e-mail e web); e de Atendimento Presencial, a fim de garantir a menor indisponibilidade dos serviços de TI e maior produtividade, gerando uma maior satisfação dos usuários deste TRF e das Seções Judiciárias do Rio de Janeiro e do Espírito Santo.

4.4. Além disso, a natureza destes serviços, objeto da contratação, requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do CONTRATANTE. Sendo necessário, portanto, que haja a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, especializadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

4.5. Outro ponto a ser destacado é o impacto positivo na satisfação e bem-estar dos servidores e usuários da Justiça Federal da 2ª Região. Com um atendimento técnico eficiente e de qualidade, os servidores poderão desempenhar suas funções sem interrupções causadas por falhas tecnológicas e ter pronto atendimento quando se fizer necessário, aumentando a produtividade e diminuindo o estresse no ambiente de trabalho. Para os usuários de TIC da Justiça Federal da 2ª Região, a sensação de ter suas demandas atendidas de forma ágil e resolutiva reforça a confiança no sistema de justiça, promovendo uma experiência positiva.

4.6. A contratação visa:

- 4.6.1.** Garantir atendimento ágil e eficiente aos usuários;
- 4.6.2.** Centralizar o suporte técnico de 1º nível e parte do 2º nível;
- 4.6.3.** Assegurar o funcionamento adequado das soluções de TI;
- 4.6.4.** Reduzir o tempo de indisponibilidade dos sistemas;
- 4.6.5.** Padronizar processos, conforme práticas da ITIL.

4.7. Atualmente, estes serviços são executados por meio de empresa contratada. A prestação de serviços de suporte técnico de TI por empresas contratadas permeia diversos órgãos da administração pública, abrangendo órgão dos entes federativos em seus respectivos âmbitos — federal, estadual e municipal — bem como em todos os poderes, por apresentar melhor relação custo-benefício e estar em consonância com a legislação vigente, a qual preconiza que os serviços de caráter operacional e rotineiro sejam objeto de execução indireta.

4.8. Dessa forma, considerando a iminente expiração do prazo do contrato vigente e a necessidade de assegurar continuidade dos serviços prestados, revela-se imprescindível a contratação dos serviços ora descritos.

5. DOS RESULTADOS / BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

- 5.1.** Atendimento de qualidade aos usuários de TI, com efetivo gerenciamento dos incidentes.
- 5.2.** Racionalização dos processos de suporte aos usuários de TI pela delegação de funções à empresa especializada.
- 5.3.** Obtenção de Níveis de Serviço adequados às necessidades do CONTRATANTE.
- 5.4.** Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI.
- 5.5.** Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços de TI com o mínimo de impacto nos processos de negócios do CONTRATANTE, dentro dos níveis mínimos de serviços (NMS) estabelecidos.
- 5.6.** Fornecimento de informações padronizadas aos clientes de TI.
- 5.7.** Prestação de serviços a autoridades judiciais e administrativas, que exigem uma maior celeridade, tanto em 1º Nível quanto em 2º Nível.
- 5.8.** Alocação dos servidores nas atividades de Gestão de Tecnologia da Informação.
- 5.9.** Aperfeiçoamento das condições de trabalho dos servidores, aumentando a motivação intrínseca pelas tarefas desempenhadas.

6. DO ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA JF

6.1. A presente contratação está alinhada com as iniciativas previstas no Plano Estratégico da Justiça Federal — PEJF 2021/2026 — e no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal — PETI-JF 2021/2026, mais precisamente em consonância com o Macrodesafio “Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e de proteção de dados” e o objetivo estratégico de “Aperfeiçoar e Assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal”, conforme Resolução nº 685 de 2020 do CJF.

7. DA REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

7.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) 0928588 e os Estudos Preliminares (artefatos) constantes no Processo SEI nº 0008307-30.2025.4.02.8000.

8. DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

8.1. Prestação de suporte técnico, por meio de Central de Serviços, para um total de aproximadamente 6.271 usuários internos de serviços de Tecnologia da Informação, um parque tecnológico com mais de 26.500 equipamentos, com uma média mensal de 5.837 atendimentos técnicos, conforme dados abaixo.

QUANTITATIVO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TI

Órgão	Quantidade
TRF2	1.766
SJRJ	3.696
SJES	809
Total	6.271

QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS

Órgão	Quantidade
TRF2	8.425
SJRJ	14.872
SJES	3.235
Total	26.532

QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

MÊS	2022	2023	2024	2025
Janeiro	1.511	1.797	2.559	3.024
Fevereiro	1.946	1.564	1.679	2.680
Março	1.946	2.186	2.146	2.545
Abril	2.277	1.481	2.332	2.585
Maio	2.375	2.146	2.308	2.846
Junho	1.844	1.728	2.092	2.418
Julho	1.933	1.671	2.205	2.624
Agosto	2.148	2.037	2.345	-
Setembro	2.104	1.432	2.091	-
Outubro	1.744	1.804	2.692	-
Novembro	2.006	1.561	2.045	-
Dezembro	1.029	1.166	1.683	-
Total	22.918	20.573	26.177	18.722
Média Mensal	1.910	1.714	2.181	2.675

QUANTITATIVO DE CHAMADOS

MÊS	2022	2023	2024	2025
Janeiro	4.486	4.846	5.761	6.632
Fevereiro	4.331	4.713	4.878	6.620
Março	9.167	6.967	5.630	7.252
Abril	5.592	4.908	5.774	6.015
Maio	7.746	6.966	5.778	6.863
Junho	6.271	6.731	5.419	5.609
Julho	6.398	6.491	5.410	6.484
Agosto	6.053	6.841	5.748	-
Setembro	5.406	5.483	5.695	-
Outubro	5.023	5.562	6.806	-
Novembro	4.639	4.859	4.984	-
Dezembro	3.091	3.415	4.493	-
Total	68.103	67.782	66.376	645.475
Média Mensal	5.675	5.649	5.531	6.496

8.2. Prestação de suporte técnico, por meio de Central de Serviços, para usuários externos, com uma média mensal de 2.198 atendimentos por contato telefônico, e-mail e *whatsapp*, conforme dados abaixo.

QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS, WHATSAPP E EMAIL

MÊS	2022	2023	2024
Janeiro	-	1.598	2.074
Fevereiro	1.426	1.675	2.043
Março	1.718	2.599	2.001
Abril	1.689	2.731	2.196
Maio	1.867	2.535	2.906
Junho	1.755	2.164	2.914
Julho	1.966	2.168	3.159
Agosto	2.040	2.489	3.006
Setembro	2.250	2.025	2.932
Outubro	1.908	2.387	3.207
Novembro	2.180	2.271	2.626
Dezembro	1.426	1.708	1.658
Total	20.225	26.350	30.722
Média Mensal	1.839	2.195	2.560

8.3. Prestação de serviço de atendimento presencial para um total de aproximadamente 1.766 usuários de serviços de TI, um parque tecnológico de aproximadamente 8.000 equipamentos e uma média de 701 atendimentos/mês, conforme dados abaixo.

QUANTITATIVO DE CHAMADOS

Atendimento Presencial

MÊS	2022	2023	2024	2025
Janeiro	744	506	770	568
Fevereiro	871	500	492	575
Março	1.964	609	538	578
Abril	875	614	548	605
Maio	1.546	776	538	521
Junho	1.164	841	444	399
Julho	1.076	765	463	575
Agosto	1.526	1.191	536	-
Setembro	850	536	529	-
Outubro	711	478	757	-
Novembro	619	633	552	-
Dezembro	729	375	533	-
Total	12.575	75.824	6.700	3.821
Média Mensal	1.048	652	558	546

QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS POR TIPO

Tribunal Regional Federal da 2ª Região

Equipamento	Quantidade
Microcomputador	2.668
Monitor	4.626
Impressora / Multifuncional	505
Notebook/Ultrabook/Netbook/Tablet	242
Autenticadora / Matricial / Térmica / Plotter / Fotográfica	28
Scanner	241
CODEC e Câmera de Videoconferência	14
Total	8.425

Observação: Os quantitativos e tipos de equipamentos poderão sofrer alterações ao longo do contrato em função da redução ou ampliação do parque de TI em uso.

9. DO LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS E ANÁLISE DE MERCADO DE TIC

9.1. Foram levantadas as duas principais alternativas para atendimento do objeto desta contratação:

9.1.1. Prestação de serviços de suporte de TI por servidores do quadro de Pessoal deste Tribunal.

10. DA JUSTIFICATIVA DA ALTERNATIVA ESCOLHIDA

10.1. A Secretaria de Tecnologia da Informação tem por finalidade planejar, definir e conduzir a implementação, no âmbito do Tribunal Regional Federal da 2ª Região e das Seções Judiciárias vinculadas, de projetos e processos de tecnologia da informação e comunicação de dados. Compete a esta Secretaria prover e gerir os serviços de TI oferecidos aos usuários da 2ª Região.

10.2. Os sistemas, equipamentos e produtos de TI atualmente utilizados por servidores, magistrados e demais colaboradores da Justiça Federal da 2ª Região exigem suporte técnico adequado e contínuo, para o tratamento de incidentes, problemas e requisições que, eventualmente, possam ocorrer e causar a indisponibilidade parcial ou total desses recursos tecnológicos.

10.3. O atendimento e o suporte técnico tempestivo aos usuários, bem como a construção e a manutenção de processos de atendimento às soluções de TI, são atividades essenciais para a continuidade e o correto funcionamento dos serviços prestados à sociedade. Para garantir um atendimento de qualidade, é necessária uma gestão contínua, com sistemas informatizados que assegurem a disponibilidade permanente dos serviços, além de suporte ágil e eficaz ao usuário.

10.4. Nesse contexto, os serviços analisados compreendem a execução das atividades de atendimento às solicitações técnicas dos usuários de TI da Justiça Federal da 2ª Região, nas seguintes modalidades, de forma resumida:

10.4.1. Atendimento de 1º nível, por meio da Central de Serviços de TI, que realiza o atendimento remoto das solicitações;

10.4.2. Atendimento de 2º nível, que consiste no atendimento presencial às demandas ordinárias, no local de trabalho do usuário, nas unidades do Tribunal Regional Federal da 2ª Região.

10.5. Na **alternativa 10.4.1**, as atividades relativas ao atendimento de 1º e 2º níveis seriam realizadas por servidores efetivos do quadro de pessoal do TRF2. No entanto, o quadro atual de servidores lotados na Secretaria de TI do TRF2 não tem se mostrado suficiente para atender de forma ágil às crescentes demandas, seja em quantidade e/ou complexidade. O quantitativo de servidores, inclusive, foi objeto de apontamento pelo Conselho da Justiça Federal no relatório da inspeção de 2024. A atuação de servidores em substituição aos colaboradores terceirizados aumentaria ainda mais o déficit de profissionais de TI, representando um fator de risco elevado para esta Secretaria. **Esta alternativa, portanto, é inviável.**

10.6. Na **alternativa 10.4.2**, a execução dos serviços de suporte remoto e presencial continuaria sendo realizada por empresa especializada, mediante nova contratação, para substituir o atual contrato nº 010/2021, vigente até 17 de fevereiro de 2026. Conforme art. 10 §§ 7º e 8º do Decreto-Lei nº 200/67, *"a execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada. [...] 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"*. Portanto, uma nova contratação, além de garantir a continuidade da prestação de serviços por colaboradores terceirizados, permitirá atender a novas demandas, como aquelas decorrentes de eventos institucionais e de solicitações de usuários externos, promovendo a eficiência operacional da força de trabalho da STI.

11. DA NATUREZA DO OBJETO

11.1. Os serviços possuem características comuns e usuais encontrados no mercado de TI, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos.

11.2. Verifica-se que a necessidade da prestação de serviço consubstanciada neste Termo de Referência se renova a cada ano, o que remete para o entendimento de caracterização de prestação continuada de serviços.

12. DO PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

12.1. A adjudicação do objeto deverá ser realizada em favor de um único fornecedor, tendo em vista que a fragmentação dos serviços entre diferentes contratados acarreta diversos prejuízos à gestão, à qualidade e à eficiência da prestação dos serviços.

12.2. A separação dos serviços em múltiplos contratos obriga o CONTRATANTE a realizar uma gestão compartimentada e complexa, sujeita a lacunas de responsabilidade e a conflitos operacionais entre fornecedores. Esse cenário dificulta a medição adequada dos resultados, fragiliza a atribuição de responsabilidades em caso de falhas e, consequentemente, compromete a qualidade do serviço prestado.

12.3. O modelo operacional previsto prevê que o atendimento seja realizado preferencialmente de forma remota, com acionamento pontual de atendimento presencial apenas nos casos em que a solução remota não for possível. Essa abordagem permite o dimensionamento otimizado da equipe, o que se traduz em menor custo com recursos humanos, sem prejuízo à qualidade dos serviços.

12.4. Adicionalmente, a solução proposta para a Central de Serviços de TI deve operar de forma integrada, conforme preconizam as versões mais recentes das boas práticas estabelecidas pelas bibliotecas ITIL e COBIT. Tais boas práticas indicam que os serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos envolvidos devem funcionar de forma interligada, coesa e eficiente, formando um ecossistema de TI que viabilize a entrega contínua e segura dos serviços contratados.

12.5. A prestação integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e preservação dos dados operacionais, mitigando riscos relacionados à transferência de responsabilidades e à falta de continuidade nas ações corretivas. A execução fragmentada comprometeria tais premissas, tornando a Central de Serviços menos eficiente e mais suscetível a falhas operacionais.

12.6. Diante do exposto, conclui-se que a contratação de um único fornecedor é imprescindível para assegurar a eficiência, a economicidade, a rastreabilidade e a responsabilidade na execução dos serviços, em conformidade com os objetivos estratégicos da área de Tecnologia da Informação e com as boas práticas reconhecidas internacionalmente.

13. DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

13.1. Verifica-se que os serviços pretendidos são oferecidos por diversas empresas no mercado e apresentam características padronizadas. Assim, pode-se concluir que o objeto é comum e, portanto, sugere-se como melhor opção a utilização da modalidade “Pregão” sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica.

14. DO IMPACTO AMBIENTAL DECORRENTE DA CONTRATAÇÃO

14.1. A CONTRATADA deverá respeitar e cumprir todas as disposições da legislação ambiental vigente, responsabilizando-se perante o CONTRATANTE, os Órgãos Ambientais e terceiros, por todo e qualquer dano ou prejuízo que porventura cause ao Meio Ambiente.

15. DA CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL

15.1. Lei nº 14.133/2021.

15.2. Resolução CNJ nº 468/2022, alterada pela Resolução CNJ nº 480/2022 (que dispõe sobre a contratação de soluções de tecnologia da informação no âmbito do Poder Judiciário).

15.3. Plano Diretor de TIC (PDTIC) vigente.

15.4. Plano Anual de Contratações.

15.5. No escopo desta contratação, além dos normativos legais que regem as contratações de serviços pelos Órgãos da Administração Direta, há que se observar NR 17 – Norma Regulamentadora Nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e demais legislações aplicáveis.

16. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

16.1. Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar:

16.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de Atendimento e Suporte Técnico (1º Nível), no modelo Central de Atendimento de Serviços de TI (Service Desk) baseado nos processos da biblioteca ITIL, incluindo atendimento telefone, e-mail e web, cujos serviços suportados atendam pelo menos 3.100 usuários internos de serviços de TI;

16.1.2. Atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que o Licitante executou ou executa serviços continuados, satisfatoriamente, Atendimento Presencial e Suporte Técnico (2º Nível) a usuários internos de soluções de TI, com um parque de no mínimo 1.300 (mil e trezentos) microcomputadores;

16.2. Para fins de comprovação da capacidade técnico operacional, será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, desde que os contratos correspondentes tenham sido executados concomitantemente, ou seja, dentro de um mesmo período de tempo, e que, somados, atinjam os quantitativos mínimos exigidos neste edital.

16.3. O atestado de capacidade técnica deverá conter as seguintes informações:

16.3.1. Nome, CNPJ e telefone de contato da instituição cujos usuários foram atendidos pelo serviço;

16.3.2. Declaração explícita da prestação de serviços de atendimento a usuários, organizada no modelo Central de Atendimento de Serviços de TI (Service Desk), de modo a possibilitar a verificação da compatibilidade com o objeto desta licitação;

16.3.3. Os quantitativos executados;

16.3.4. O período de execução do contrato ou serviço, com datas de início e término;

16.3.5. A indicação de que os serviços foram executados de forma satisfatória.

16.4. A Licitante poderá apresentar atestado referente à prestação de serviço de atendimento remoto e presencial no mesmo contrato ou atestados separados para contrato de atendimento remoto e para contrato de atendimento presencial. Neste caso, cada contrato deverá atender a quantidade mínima de usuários e microcomputadores.

16.5. Para comprovação dos serviços prestados, poderá ser solicitado a apresentação das respectivas notas fiscais dos últimos 3 meses de prestação do serviço.

16.6. Consoante determinação do item 1.7 do Anexo I da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, a Licitante deverá apresentar declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 2021.

17. DA VISTORIA

17.1. Será facultada ao licitante a realização de vistoria nas instalações do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, na Rua Acre, 80, Centro, Rio de Janeiro.

17.2. A vistoria deverá ser realizada em dias úteis, no horário de 12 às 18hs, agendando previamente através do e-mail disus@trf2.jus.br.

18. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

18.1. Os serviços prestados pela **CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI** incluem as seguintes atividades principais:

18.1.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO DE 1º NÍVEL A USUÁRIOS INTERNOS

18.1.1.1. Receber e realizar o atendimento de 1º nível dos chamados técnicos dos usuários internos do TRF2, SJRJ e SJES, pelos canais de atendimento definidos pelo CONTRATANTE (telefone, e-mail e web);

18.1.1.2. Cadastrar todas as demandas recebidas na Plataforma de Gestão de Atendimento disponibilizada pelo CONTRATANTE;

18.1.1.3. Categorizar e priorizar as demandas, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE;

18.1.1.4. Diagnosticar e tratar os incidentes de 1º nível;

18.1.1.5. Solucionar os incidentes recebidos que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

18.1.1.6. Executar intervenções remotas nas **estações de trabalho corporativas de usuários internos**, mediante autorização dos mesmos, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e

atualizações de softwares, componentes, equipamentos e serviços;

18.1.1.7. Apurar e monitorar o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE;

18.1.1.8. Escalonar chamados para outros grupos solucionadores, quando necessário, visando garantir o efetivo atendimento. Na hipótese do grupo solucionador envolvido não estar integrado à Plataforma de Gestão de Atendimento, a CONTRATADA deverá providenciar a abertura do chamado junto ao referido grupo, seguindo o respectivo procedimento estabelecido. E deverá anexar ao sistema o comprovante de registro da abertura do chamado (acionamento de Grupo Solucionador externo);

18.1.1.9. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido escalonado para outra equipe;

18.1.1.10. Acompanhar o andamento de todas as demandas de atendimento, desde o recebimento até o efetivo fechamento, interagindo com todos os grupos solucionadores envolvidos no processo de atendimento, visando garantir o cumprimento de todos os Níveis de Serviço definidos para a CONTRATADA, registrando os procedimentos executados no sistema;

18.1.1.11. Manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações, utilizando os canais de comunicação definido pelo CONTRATANTE.

18.1.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E APOIO TÉCNICO DE 1º NÍVEL A USUÁRIOS EXTERNOS:

18.1.2.1. Apoio Técnico a Usuários Externos: compreende o atendimento inicial a usuários externos da instituição, com foco na orientação, registro de solicitações e encaminhamento de incidentes às áreas técnicas competentes. Esse apoio não contempla a resolução direta de falhas técnicas ou operacionais, mas visa garantir a comunicação eficaz entre o usuário e a Central Regional de TI, compreendendo as principais atividades:

18.1.2.1.1. Prestar atendimento ao público externo do CONTRATANTE;

18.1.2.1.2. Registrar incidentes, solicitações e dúvidas dos usuários externos do TRF2, SJRJ e SJES, pelos canais de atendimento definidos pelo CONTRATANTE (telefone, e-mail, whatsapp e web);

18.1.2.1.3. Fornecer suporte de 1º nível (informações, triagem e orientação de chamados);

18.1.2.1.4. Receber contatos de usuários externos (como advogados, procuradores, parceiros, cidadãos, etc.);

18.1.2.1.5. Cadastrar todas as demandas recebidas na Plataforma de Gestão de Atendimento disponibilizada pelo CONTRATANTE;

18.1.2.1.6. Prestar esclarecimentos e informações sobre acesso a sistemas ou a serviços oferecidos pelo CONTRATANTE;

18.1.2.1.7. Prestar esclarecimentos de dúvidas sobre o uso de sistemas, serviços ou infraestrutura de TI;

18.1.2.1.8. Orientar sobre uso correto de sistemas e serviços disponibilizados pelo CONTRATANTE;

18.1.2.1.9. Categorizar e priorizar as demandas, conforme critérios definidos pelo CONTRATANTE;

18.1.2.1.10. Solucionar os incidentes recebidos que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

18.1.2.1.11. Monitorar o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE;

18.1.2.1.12. Escalonar para outros grupos solucionadores, quando necessário, visando garantir o efetivo atendimento do chamado do usuário. Quando o Grupo solucionador envolvido não estiver integrado à Plataforma de Gestão de Atendimento, a CONTRATADA deverá providenciar a abertura do chamado junto ao grupo solucionador, seguindo o respectivo procedimento estabelecido. E deverá anexar ao sistema o registro da abertura do chamado (acionamento de Grupo Solucionador externo).

18.1.3. As equipes de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível a usuários internos e de Atendimento e Apoio Técnico de 1º Nível a usuários externos deverão categorizar os atendimentos, seguindo a matriz de Impacto e

Urgência:

18.1.3.1. Impacto: Grau em que a provisão de serviço é interrompido;

18.1.3.2. Urgência: Prioridade em que o incidente deve ser resolvido;

18.1.3.3. Também devem ser categorizados os atendimentos com as prioridades seguintes:

18.1.3.3.1. Prioridade Alta: Usuário impossibilitado de executar suas tarefas;

18.1.3.3.2. Magistrados, Audiências e Videoconferências, devendo ser atendidos antes dos demais chamados, independentemente da ordem de chegada;

18.1.3.3.3. Prioridade Média: Usuário com dificuldade para trabalhar;

18.1.3.3.4. Prioridade Baixa: Usuário sem dificuldade para trabalhar. Chamados que ensejam manutenção de hardware.

18.2. SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE EQUIPE DE 1º NÍVEL: Os **serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível a usuários internos e de Atendimento e Apoio Técnico de 1º Nível a usuários externos** deverão ser supervisionados por profissional dedicado e qualificado que deverá desempenhar as seguintes atividades:

18.2.1. Gerir a equipe técnica da CONTRATADA;

18.2.2. Garantir a qualidade dos serviços prestados e cumprimento de SLA;

18.2.3. Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Analistas de Suporte Técnico em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência;

18.2.4. Elaborar relatórios de acompanhamento de desempenho e estatísticas;

18.2.5. Monitorar as atividades da equipe técnica, tomando as ações necessárias para garantir o adequado desempenho das atividades;

18.2.6. Participar de reuniões sobre mudanças em serviços;

18.2.7. Monitorar a fila de atendimento e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos níveis de serviço;

18.2.8. Garantir que todas as atividades executadas sejam registradas minuciosamente no sistema de chamados do CONTRATANTE, assegurando a rastreabilidade e permitindo a devida auditoria e fiscalização.

18.3. SERVIÇO DE SUPORTE ÀS FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO TÉCNICO

18.3.1. O Serviço de Suporte às Ferramentas de Atendimento Técnico inclui as seguintes ferramentas:

18.3.1.1. Plataforma VoIP baseada nos seguintes softwares utilizados pelo CONTRATANTE:

18.3.1.1.1. FreePBX 12.0.76.2: Hospedado no datacenter do Contratante com os papéis de gateway VoIP, DAC/Call Center e Unidade de Resposta Audível;

18.3.1.1.2. 3CX 6.0.20943: Provê o softphone em uso pela Central;

18.3.1.1.3. Flash Operator Panel 2: Provê um painel de operações para acompanhamento das condições do atendimento telefônico da Central;

18.3.1.1.4. Asternic Call Center Stats: Provê um painel de relatórios sobre o desempenho da Central.

18.3.1.2. Plataforma de Gestão de Atendimento adotada pelo CONTRATANTE, estruturada com base nos seguintes softwares:

18.3.1.2.1. GLPI: Software que constitui a ferramenta ITSM;

18.3.1.2.2. Fusion Inventory/Ivanti: Softwares de Inventário de Ativos de TI;

18.3.1.2.3. Fusion Inventory/Kaspersky Endpoint Security/Ivanti: Softwares de Distribuição de Pacotes;

18.3.1.2.4. Sistema de Controle de Indisponibilidade (desenvolvimento próprio): Software de Painel de Avisos de Indisponibilidade;

18.3.1.2.5. Microsoft Power BI/Metabase: Softwares de visualização do banco de dados do GLPI e geração de relatórios;

18.3.1.2.6. Zabbix: Software de monitoramento de desempenho de rede.

18.3.2. O suporte técnico deve abranger a Plataforma VoIP, ferramenta utilizada pela CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI, com foco nas principais atividades:

- 18.3.2.1.** Aplicação de patches, atualizações de segurança e instalação de novas versões, relacionados aos aplicativos que compõem a solução;
- 18.3.2.2.** Gerenciamento da Plataforma VoIP, disponibilizada pelo CONTRATANTE, realizando as customizações necessárias para operação do serviço e da emissão de relatórios e indicadores;
- 18.3.2.3.** Configuração de novas funcionalidades nos ramais na Plataforma VoIP;
- 18.3.2.4.** Análise de logs dos aplicativos que compõem a Plataforma VoIP visando a detecção de eventuais falhas de hardware e software de forma a obter subsídios para a realização de ações corretivas;
- 18.3.2.5.** Instalação/configuração de Plataforma VoIP no caso de migração de servidor;
- 18.3.2.6.** Implementação de novas configurações de segurança nos aplicativos que compõem a solução;
- 18.3.2.7.** Modificação da árvore da Plataforma VoIP, quando necessário;
- 18.3.2.8.** Customização de plataforma VoIP baseada em FreePBX, 3CX, Flash Operator Panel, Asternic;
- 18.3.2.9.** Emissão de relatórios operacionais e estatísticas;
- 18.3.2.10.** Acesso e fornecimento de gravações de chamadas;
- 18.3.2.11.** Testes de homologação e validação de versões;
- 18.3.2.12.** Migração e reinstalação de servidores VoIP;
- 18.3.2.13.** Customização da URAs, DACs e árvores de atendimento.

18.3.3. O suporte técnico deve abranger a Plataforma de Gestão de Atendimento, ferramenta utilizada pela CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI, tendo como principais atividades o gerenciamento, administração, atualização e operação dos componentes que compõem esta Plataforma, tais como:

- 18.3.3.1.** Apoio à administração e operação da ferramenta GLPI (ITSM);
- 18.3.3.2.** Apoio ao gerenciamento de soluções de inventário (Fusion Inventory, Ivanti) e distribuição de pacotes;
- 18.3.3.3.** Apoio ao uso de ferramentas de BI (Power BI, Metabase) e integração com banco de dados;
- 18.3.3.4.** Apoio à configuração e revisão de processos ITIL (incidentes, requisições, conhecimento, mudanças, ativos etc.);
- 18.3.3.5.** Planejamento e execução de plano de contingência em caso de indisponibilidade;
- 18.3.3.6.** Atualizações, manutenções e ajustes nos processos de trabalho dos serviços prestados.

18.3.4. A CONTRATADA deverá entregar, a pedido do CONTRATANTE, em até 2 dias úteis, qualquer gravação de atendimento ocorrida nos últimos 3 meses.

18.3.5. A CONTRATADA deverá assegurar, ao menos 1(uma) vez por ano, a realização por sua equipe técnica de testes de homologação e a implantação de 1(uma) atualização anual de versão do conjunto de softwares que compõem a Plataforma VoIP, admitida a subcontratação desse tipo de serviço.

18.3.6. A CONTRATADA poderá substituir a Plataforma de VoIP de forma parcial ou total, desde que exista anuência e interesse do CONTRATANTE, sem nenhum ônus adicional, e fique assegurada a continuidade do uso da Plataforma de VoIP mesmo após o término do Contrato e a plataforma proposta apresente documentação que permita a configuração/personalização/sustentação por outra empresa que suceder à CONTRATADA.

18.3.7. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente estatísticas de atendimento, incluindo:

- 18.3.7.1.** quantidade de chamadas atendidas dentro dos níveis de serviços;
- 18.3.7.2.** quantidade de chamadas abandonadas;
- 18.3.7.3.** tempo médio de espera em fila;
- 18.3.7.4.** quantidade de chamadas em fila;

18.3.7.5. tempo médio de conversação;

18.3.7.6. tempo médio de atendimento;

18.3.7.7. nível de serviço.

18.3.8. A CONTRATADA deverá, sempre que necessário ou solicitado, apoiar as equipes técnicas do CONTRATANTE na configuração da Plataforma de Gestão de Atendimento e nos ajustes de processos de trabalho, visando à implantação e/ou revisão (caso já implantados) dos seguintes processos de gerenciamento ITIL:

18.3.8.1. Incidentes;

18.3.8.2. Requisições;

18.3.8.3. Conhecimento;

18.3.8.4. Catálogo de serviço;

18.3.8.5. Níveis de serviço;

18.3.8.6. Portfólio;

18.3.8.7. Mudanças organizacionais;

18.3.8.8. Problema;

18.3.8.9. Ativo e configuração.

18.3.9. O CONTRATANTE tem a prerrogativa de modificar qualquer softwares/ferramentas da sua plataforma de Gestão de Atendimento, durante a vigência do contrato, o que não desobriga o cumprimento rigorosamente dos níveis de serviços pela CONTRATADA.

18.3.10. Em caso de eventual indisponibilidade do sistema de controle de atendimento, a CONTRATADA deverá adotar, de imediato, solução alternativa (plano de contingência), de forma que os chamados sejam recebidos e tratados, ainda que de forma manual, por meio de mensagem eletrônica (e-mails), ou outro recurso. Tão logo seja reparada a condição normal de funcionamento do sistema, todos os registros feitos na solução alternativa deverão ser transportados para o sistema principal.

18.4. SERVIÇO DE GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO — cujas atribuições principais compreendem as seguintes atividades de suporte técnico:

18.4.1. Elaborar novos artigos ou atualizar os artigos já existentes na base de conhecimento, sempre que necessário;

18.4.2. Certificar-se de que os artigos sejam compreensíveis, organizados, padronizados e com vocabulário compatível com o perfil dos usuários;

18.4.3. Revisar periodicamente a existência de artigos obsoletos, promovendo a devida atualização;

18.4.4. Gerar estatísticas de uso e atualização da Base de Conhecimento, de modo a apoiar a gestão e a melhoria contínua;

18.4.5. Colaborar com outras equipes de TI na documentação de processos e soluções;

18.4.6. Apoiar a implementação e manutenção de processos, documentos, planilhas e bases de dados de controles de ativos, garantindo a segurança e eficiência nas atividades de armazenamento, distribuição e remanejamento dos ativos de TI que sejam utilizados diretamente pelos usuários;

18.4.7. Apoiar tecnicamente a equipe de suporte presencial e remoto;

18.4.8. Apoiar a implementação e manutenção de planilhas, documentos e bases de dados de controle de ativos;

18.4.9. Colaborar com os processos de armazenamento, distribuição, movimentação e remanejamento de equipamentos de TI;

18.4.10. Sugerir melhorias nos processos de controle e suporte técnico relacionados com a Base de Conhecimento.

18.5. SERVIÇO DE GESTÃO DE QUALIDADE E PESQUISA DE SATISFAÇÃO — cujas atribuições principais compreendem as seguintes atividades:

18.5.1. Providenciar, sem custo adicional para o CONTRATANTE, meio automático de pesquisa de satisfação do atendimento. A pesquisa deve ser feita por telefone, após o atendimento pelo Colaborador do atendimento de 1º nível (solicitante aguarda na linha para responder a pesquisa);

18.5.2. Apurar mensalmente o resultado da pesquisa e apresentar ao CONTRATANTE. O CONTRATANTE definirá as perguntas e formato da pesquisa;

18.5.3. Apresentar relatórios com indicadores de satisfação e sugestões de melhoria;

18.5.4. Monitorar, de forma on-line, os tipos de incidentes que estão sendo registrados na CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI, de forma a antecipar a identificação da ocorrência de problemas, iniciando o respectivo processo de trabalho;

18.5.5. Acompanhar o andamento de todas as demandas de atendimento, desde o recebimento até o efetivo fechamento, monitorando e interagindo com todos os grupos solucionadores envolvidos no processo de atendimento, visando garantir o cumprimento de todos os Níveis de Serviço definidos para a CONTRATADA;

18.5.6. Monitorar e garantir a qualidade dos atendimentos e o atendimento aos Níveis de Serviço e satisfação dos usuários;

18.5.7. Propor medidas que contribuam com a melhoria contínua dos serviços prestados pela CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI;

18.5.8. **Buscar, no escopo das questões de microinformática, prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes, eliminar incidentes recorrentes, correlacionando-os e identificando a causa-raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos (Gerenciamento de Problemas);**

18.5.9. Inspecionar por meio de escuta (gravação) e logs, os atendimentos realizados à procura de eventuais divergências quanto aos scripts, processos de trabalho e qualidade esperada de atendimento, bem como certificar-se de que os mesmos estão sendo realizados corretamente quanto à postura, cordialidade e conhecimento técnico adequado;

18.5.10. Monitorar incidentes em tempo real para antecipar e problemas;

18.5.11. Executar planos de ação corretiva em atendimentos mal avaliados (nota inferior a 3) na pesquisa de satisfação;

18.5.12. Propor soluções permanentes para problemas identificados (foco em microinformática e atendimento ao usuário);

18.5.13. Apoiar revisões periódicas de procedimentos técnicos e scripts de atendimento;

18.5.14. Apresentar sugestões para melhoria contínua dos processos da Central de Serviços de TI.

18.6. NOVAS TECNOLOGIAS E FERRAMENTAS QUE CONTRIBUAM PARA MELHORIA E CUMPRIMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

18.6.1. A CONTRATADA poderá sugerir e adotar, com a expressa anuência do CONTRATANTE, fazer uso de tecnologias e ferramentas que contribuam para a melhoria e cumprimento dos índices de Níveis de Serviço (por exemplo: Chatbot, Automatização Robótica de Processos (RPA), Autoatendimento, etc.), desde que não gere ônus adicional ao CONTRATANTE, sejam hospedadas na infraestrutura do Contratante e ainda que as mesmas não estejam explicitamente previstas no contrato.

18.7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL

18.7.1. Os serviços de atendimento presencial e suporte de 2º nível possuem abrangência local e cobrem apenas os usuários internos do Tribunal Regional de Federal da 2ª. Região, em todas as suas unidades, nos endereços abaixo indicados e tem como objetivo prover serviços de atendimento de campo, complementando os serviços providos pelo atendimento remoto de 1º nível, de forma a garantir um atendimento integral.

18.7.2. O Atendimento de suporte presencial (também conhecido como deskside ou field service) atuará como suporte local para incidentes e requisições de serviço que:

18.7.2.1. Por sua natureza, não podem ser resolvidos remotamente, em especial, aqueles relativos a problemas em hardware ou nos sistemas operacionais das estações de trabalho, notebooks, impressoras, scanners, entre outros dispositivos de computação pessoal;

18.7.2.2. Por exigência do processo de trabalho adotado pelo CONTRATANTE, deve ser atendida presencialmente, ainda que constituam atividades que, pela sua natureza, possam ser realizadas de forma remota (por exemplo: suporte técnico presencial exigido por usuários VIP, permanência presencial durante a Sessão Plenária e Sessão de Julgamento etc.).

18.7.3. Os serviços de Atendimento Presencial e Suporte Técnico de 2º Nível incluem as seguintes atividades principais:

18.7.3.1. Realizar atendimento presencial aos usuários de TI, a partir das solicitações recebidas no Atendimento Remoto ou diretamente pelo Gestor do Contrato, respeitando os Níveis de Serviço acordados;

18.7.3.2. Contactar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço que porventura possuam correlação com o incidente, ou possam auxiliar no diagnóstico e resolução do problema ou requisição a ser tratada;

18.7.3.3. Efetuar avaliações técnicas sobre problemas em equipamentos e suprimentos de TI, contendo todos os esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE;

18.7.3.4. Acompanhar técnicos de fornecedores de assistência técnica ou garantia de equipamentos de TI, durante eventuais manutenções nos equipamentos;

18.7.3.5. Contactar, se necessário, o usuário solicitante para agendar o melhor dia e horário para a visita técnica;

18.7.3.6. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TI, com peças fornecidas pelo CONTRATANTE, caso necessário;

18.7.3.7. Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à característica de suprimentos e equipamentos utilizados pelos clientes (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 clientes etc.), encaminhando suas observações ao seu superior, que deverá informar ao fiscal do CONTRATANTE;

18.7.3.8. Realizar manutenções básicas em equipamentos, tais como formatação, restauração de imagem, upgrade de hardware, limpeza, entre outras;

18.7.3.9. Realizar a padronização dos equipamentos em setores, como atualização de aplicativos, configuração de computadores e atualização de hardware, com a finalidade de manter o parque computacional livre de indisponibilidade;

18.7.3.10. Registrar no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI todos os deslocamentos à mesa do usuário;

18.7.3.11. Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

18.7.3.12. Instalar a imagem padrão em estações de trabalho, notebooks e similares;

18.7.3.13. Instalar, desinstalar e configurar equipamentos de TI, seus componentes e periféricos, tais como microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, aparelhos de fax, monitores de vídeo, teclado, mouse, modems, tokens de acesso, etc.;

18.7.3.14. Apoiar e prestar suporte à operação de videoconferências e audioconferências;

18.7.3.15. Realizar tarefas de suporte relacionadas à videoconferência no tocante à configuração de protocolos TCP/IP, SIP, H323, endereços roteáveis e não roteáveis;

18.7.3.16. Realizar a entrega, movimentação e remanejamento de equipamentos de TI, registrando e controlando todas as alterações efetuadas;

18.7.3.17. Manter atualizada e zelar pela consistência da base de ativos do CONTRATANTE.

18.8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL CRÍTICO

18.8.1. Os serviços de Atendimento e Suporte Técnico Presencial Crítico possuem principais atividades idênticas às do ATENDIMENTO PRESENCIAL E SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL, diferenciando-se pelo escopo, que é específico para Magistrados.

18.8.1.1. O escopo restringe-se ao atendimento a Magistrados;

18.8.1.2. Os atendimentos aos Magistrados deverão ser iniciados de forma imediata;

18.8.1.3. Na hipótese de não haver técnico disponível para iniciar o atendimento imediato ao Magistrado, deverá ser pausado o atendimento que estiver em curso, desde que este apresente menor prioridade e/ou seja mais recente, realocando-se o recurso necessário para atender prontamente à demanda do magistrado;

18.8.1.4. O técnico deverá se deslocar ao local onde se encontra o Magistrado e iniciar o atendimento presencial, em até 10 (dez) minutos após a atribuição do chamado, ou 10 (dez) minutos antes do horário agendado;

18.8.1.5. Será fornecida pelo CONTRATANTE uma lista de usuários com prioridade de atendimento, contendo em torno de 40 usuários;

18.8.1.6. Todos os chamados de usuários com prioridade de atendimento serão atendidos antes dos demais chamados, devendo ser adotado o processo de atendimento com prioridade "Alta", independentemente da ordem de chegada;

18.8.1.7. O CONTRATANTE poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério, a lista de usuários com prioridade de atendimento, devendo informar a nova lista à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 horas.

18.8.2. Na ausência de solicitações de atendimento por parte de Magistrados, a equipe poderá ser direcionada para a execução de serviços de atendimento presencial e suporte de segundo nível, conforme as demandas operacionais em aberto.

18.8.3. Durante o expediente regular, poderão ser realizados atendimentos de suporte técnico nas residências dos Magistrados, desde que previamente agendados mediante abertura de chamado contendo solicitação específica. Esses atendimentos poderão envolver atividades como instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais, softwares corporativos, aplicativos, drivers, equipamentos e componentes de tecnologia da informação. A execução desses chamados estará condicionada à autorização prévia do CONTRATANTE, que também será responsável por providenciar os meios de transporte necessários para realização do serviço.

18.9. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL A EVENTOS INSTITUCIONAIS

18.9.1. Os serviços de Suporte Técnico Presencial a Eventos Institucionais possuem principais atividades idênticas às do ATENDIMENTO PRESENCIAL E SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL, diferenciando-se pelo escopo, que é específico para Eventos Institucionais.

18.9.1.1. Apoiar e prestar suporte presencial de microinformática e infraestrutura de rede em eventos oficiais;

18.9.1.2. Efetuar o registro, na forma estabelecida pelo CONTRATANTE, das ações executadas, durante a fase preparatória e de execução do evento;

18.9.1.3. Contactar, quando necessário, com o usuário solicitante para agendar o melhor dia e horário a fim de realização dos testes;

18.9.1.4. Solicitar, quando necessário, auxílio a outras equipes ou prestadores de serviço que porventura estejam envolvidos no evento, a fim de resolver problemas, nos testes ou durante a realização do evento;

18.9.1.5. Realizar procedimento de verificação dos equipamentos tanto nas Salas de Sessões, quanto no Plenário sempre que houver uma Sessão de Julgamento ou uma Sessão Plenária, respectivamente, e ficar disponível, a fim de minimizar os riscos de incidentes durante a Sessão;

18.9.1.6. Excepcionalmente, ou a critério do CONTRATANTE, poderá ser necessário realizar serviços fora do horário estabelecido. Entre estas ocasiões eventuais e esporádicas, incluem-se a realização de eventos patrocinados e/ou sob coordenação do CONTRATANTE no Estado do Rio de Janeiro, podendo ser fora das dependências do Contratante. Tais serviços envolvem atividades que fazem parte do objeto desta contratação, os quais deverão ser previamente autorizados pelo CONTRATANTE, que providenciará os meios de transporte.

18.9.2. Na ausência de atendimentos relacionados a eventos, a equipe poderá ser direcionada para a execução de serviços de atendimento presencial e suporte de segundo nível, conforme as demandas operacionais em aberto.

18.9.3. São considerados Eventos Institucionais as reuniões, palestras, workshops, encontros e ações da Justiça Itinerantes que requeiram suporte técnico de TI, entre outros.

18.10. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E CONTROLE DE EQUIPAMENTOS — cujas atribuições principais compreendem as seguintes atividades:

18.10.1. Auxiliar o CONTRATANTE quando houver necessidade de confrontação de laudos emitidos por outros prestadores de serviço;

18.10.2. Executar serviços de manutenção de impressoras laser, tais como: recuperar fusores e rolos de carga, soldar componentes, diagnosticar problemas, montar, desmontar e efetuar manutenção preventiva e corretiva em impressoras laser sem garantia e/ou contrato de manutenção;

18.10.3. Executar serviços de manutenção de scanners, tais como: trocas e recuperação de lâmpadas, troca de kits, lubrificação de engrenagens, limpeza de lentes;

18.10.4. Executar serviços de manutenção de terminais de autoatendimento/microcomputadores, tais como: troca de módulos internos e regulagem dos blocos impressores, soldagem de componentes (capacitores, CIs), reparar fontes;

18.10.5. Controlar os equipamentos do estoque da reserva técnica do CONTRATANTE:

18.10.5.1. Realizar conferência física dos itens recebidos;

18.10.5.2. Registrar a entrada em planilha com informações de data de entrada e origem;

18.10.5.3. Solicitação de emissão de termo de retirada/entrega ao técnico/responsável;

18.10.5.4. Classificação de equipamentos: operacionais, com defeito, obsoletos;

18.10.5.5. Solicitação de encaminhamento para descarte ou substituição, quando necessário;

18.10.5.6. Controle de acesso físico ao local (chave, responsável designado);

18.10.5.7. Realização do inventário pelo menos uma vez por mês e comunicação ao CONTRATANTE;

18.10.5.8. Sugerir melhorias nos processos de controle e suporte técnico.

18.10.6. As peças e componentes necessários para substituição serão fornecidos pelo CONTRATANTE.

18.10.7. Na ausência de atendimentos relacionados à manutenção de equipamentos, a equipe poderá ser direcionada para a execução de serviços de atendimento presencial e suporte de segundo nível, conforme as demandas operacionais em aberto.

18.11. SERVIÇO DE ATENDIMENTO À REDE — cujas atribuições principais compreendem as seguintes atividades:

18.11.1. Realizar as atividades de atendimento presencial diariamente, em dias úteis, das 7h às 21h;

18.11.2. Desempenhar atividades de crimpagem, instalação e identificação de elementos passivos de rede, tais como cabos de rede, patch painéis e organizadores. A identificação dos pontos deverá ser feita com o uso de rotuladora fornecida pela CONTRATADA, a qual deverá manter suprimentos suficientes para identificar, no mínimo, 2.000 pontos por ano. Além disso, a CONTRATADA deverá disponibilizar abraçadeiras de nylon (tipo Hellermann), também em quantidade suficiente para a fixação de até 2.000 pontos por ano;

18.11.3. Diagnosticar, de forma presencial, problemas de conectividade, tanto em redes cabeadas quanto sem fio, em microcomputadores, impressoras e demais equipamentos de TIC;

18.11.4. Identificar portas físicas em equipamentos de rede, como switches, access points e roteadores;

18.11.5. Executar a instalação, ativação, manutenção, testes e desativação de pontos de rede lógica, utilizando cabeamento UTP ou fibra óptica (cordões ópticos), conforme necessidade dos equipamentos de TI;

18.11.6. Efetuar o agendamento prévio, com antecedência mínima de 3(três) dias úteis, junto à equipe responsável pela Justiça Itinerante, para execução dos serviços de instalação, ativação, manutenção, testes, reparos e desativação de pontos de rede lógica e ativos de rede nesse ambiente;

18.11.7. Proceder à instalação física e à desativação de ativos de rede, tais como switches, access points, roteadores, bem como de seus periféricos associados, a exemplo de injetores PoE, transceivers, entre outros;

18.11.8. Atender às solicitações de instalação de ativos e passivos de rede e reorganização de armários de cabeamento (wiring closets), sempre em conformidade com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE e observando as normas técnicas pertinentes;

18.11.9. Realizar verificações periódicas trimestrais nos armários de telecomunicações, assegurando a sua adequada organização e funcionamento;

18.11.10. Executar as manutenções programadas que possam implicar em indisponibilidade de serviços aos usuários, preferencialmente, das 7h às 11h e das 19h às 21h, desde que não haja eventos programados para os

ambientes afetados;

18.11.11. Atender às solicitações de suporte presencial para investigação e solução de instabilidades na rede sem fio, por meio de visita técnica e utilização de softwares especializados, a fim de levantar informações como SSID, BSSID, canal, intensidade de sinal, níveis de segurança (WEP/WPA/WPA2), possíveis interferências e áreas de cobertura deficiente;

18.11.12. Prestar suporte técnico para configuração e diagnóstico de problemas de conexão sem fio em dispositivos como smartphones, tablets, notebooks, smart TVs, assistentes virtuais e equipamentos de streaming de mídia;

18.11.13. Conduzir a análise prévia da viabilidade de implantação de novos pontos de rede, requisitando o material necessário ao CONTRATANTE e, quando aplicável, acionando as equipes de engenharia de manutenção elétrica e de telecomunicações para a execução da passagem de cabos;

18.11.14. Efetuar a certificação de pontos de rede em casos críticos, estimados em até 100 pontos por ano, tais como:

18.11.14.1. Incidência de problemas reincidentes;

18.11.14.2. Dispositivos utilizados por usuários VIP;

18.11.14.3. Equipamentos de CFTV ou destinados a videoconferências.

18.11.15. Promover consultas periódicas aos sistemas de monitoramento de rede indicados pelo CONTRATANTE;

18.11.16. Sempre que for identificada uma indisponibilidade não registrada no sistema de chamados (GLPI), os técnicos que atuam no Serviço de Atendimento à Rede deverão, pró-ativamente, abrir chamado técnico, tendo como requerente do chamado um integrante da equipe responsável do CONTRATANTE;

18.11.17. Caso a indisponibilidade ultrapasse o prazo de 1 (uma) hora, deverá ser informado no Canal de Indisponibilidade definido pelo CONTRATANTE;

18.11.18. Apoiar a elaboração de documentação técnica para publicação na base de conhecimento, a fim de orientar o tratamento de problemas similares.

18.12. SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE EQUIPE

18.12.1. Os serviços de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível, atendimento e suporte técnico presencial crítico, atendimento e suporte técnico presencial a eventos institucionais, serviço de manutenção e controle de equipamentos e serviço de atendimento à rede deverão ser supervisionados por profissional dedicado e qualificado que deverá desempenhar as seguintes atividades:

18.12.1.1. Gerir a equipe técnica da contratada de atendimento presencial, incluindo o crítico;

18.12.1.2. Garantir a qualidade dos serviços prestados;

18.12.1.3. Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Analistas de Suporte Técnico, em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência;

18.12.1.4. Monitorar as atividades da equipe técnica, tomando as ações necessárias para garantir o adequado desempenho das atividades;

18.12.1.5. Monitorar a fila de atendimento e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos níveis de serviço;

18.12.1.6. Garantir que todas as atividades executadas sejam registradas minuciosamente no sistema de chamados do Contratante (GLPI), assegurando a rastreabilidade e permitindo a devida auditoria e fiscalização.

18.13. SERVIÇO DE COORDENAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

18.13.1. A CONTRATADA deverá designar formalmente profissional(is) com perfil de Coordenação que cumpram os seguintes papéis, presencialmente, nas instalações do CONTRATANTE:

18.13.1.1. Gerir a equipe da CONTRATADA, incluindo os supervisores;

18.13.1.2. Saber motivar e coordenar analistas de 1º, 2º e 3º níveis;

18.13.1.3. Resolver conflitos internos e com clientes;

- 18.13.1.4.** Planejar treinamentos, reciclagens e acompanhar desempenho (KPI individual e coletivo);
- 18.13.1.5.** Gerenciar plantões, turnos e escalas, se necessário;
- 18.13.1.6.** Atuar como ponto focal das questões relacionadas ao Atendimento presencial, centralizando e uniformizando orientações, procedimentos, rotinas e conhecimentos das diferentes equipes desse serviço.
- 18.13.1.7.** Atuar como ponto de escalonamento;
- 18.13.1.8.** Apresentar ao CONTRATANTE as estatísticas e relatórios de desempenho;
- 18.13.1.9.** Comunicar tempestivamente ao CONTRATANTE qualquer problema que possa impactar usuários críticos ou o negócio do mesmo;
- 18.13.1.10.** Comunicar imediatamente, ao gestor do Contrato, quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos Níveis de Serviço estabelecidos, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;
- 18.13.1.11.** Analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao CONTRATANTE, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- 18.13.1.12.** Garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- 18.13.1.13.** Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos para cada serviço;
- 18.13.1.14.** Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;
- 18.13.1.15.** Elaborar relatórios gerenciais, mensalmente, que conterão, no mínimo, os seguintes indicadores:
- 18.13.1.15.1.** Total de chamados registrados;
 - 18.13.1.15.2.** Quantitativo de chamados por nível de atendimento(ex. primeiro , segundo e terceiro níveis);
 - 18.13.1.15.3.** Quantitativo de chamados por categoria;
 - 18.13.1.15.4.** Quantitativo de chamados por técnico responsável;
 - 18.13.1.15.5.** Quantitativo de chamados por níveis mínimos de serviços;
 - 18.13.1.15.6.** Quantitativo de chamados solucionados com base em informações disponíveis na base de conhecimento.

18.14. HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

18.14.1. Os serviços deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, no horário de 10:00 às 19:00h e sábados, domingos e feriados de 12h às 17h, excetuando-se os Serviços de Atendimento à Rede, que deverão ser prestados, em dias úteis, das 7h às 21h.

18.15. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

18.15.1. Os serviços serão prestados no município do Rio de Janeiro, nas instalações do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, conforme endereços abaixo indicados.

Tribunal Regional Federal da 2ª Região Endereços das instalações do CONTRATANTE			
Localidade / Distância a sede	Endereço / Telefone	Pontos de Rede (*)	Estrutura de rede e Comunicação
RIO DE JANEIRO – SEDE ACRE	Rua Acre, 80 – Centro (21) 2282-7747	2148 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 75(setenta e cinco) switches.	Cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.

RIO DE JANEIRO Rua Visconde Inhaúma <300m	Rua Visconde Inhaúma, 78 – Centro	200 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 04(quatro) switches	Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.
RIO DE JANEIRO Av. Almirante Barroso >1,3km	Av. Almirante Barroso, 78 – Centro	100 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 02(dois) switches.	Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.
RIO DE JANEIRO CCJF <1,5km	Av. Rio Branco, 241 – Centro	100 pontos de rede padrão RJ-45 instalados em 05(cinco) switches.	Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5e, apresentando, em fase de implantação, rede sem fio.

19. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.

19.2. Esse conceito define o 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.

19.3. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

19.4. A medição da prestação dos serviços será por resultado, com base na quantidade de usuários suportados, levando-se em conta o atendimento aos Níveis de Serviço estabelecidos.

19.5. Será pago um valor fixo mensal pela execução dos serviços prestados, descontadas as glosas previstas no Item 27 (DA APLICAÇÃO DE GLOSAS), caso os níveis mínimos de serviço não sejam cumpridos.

19.6. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, podendo ser estimado com base nas informações constantes no **item 8 - DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**, no **ANEXO I - INFORMAÇÕES GERENCIAIS e VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS** e também nas especificidades do CONTRATANTE como as apresentadas no **item 18. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO e seus subitens**, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos **Níveis de Serviço estabelecidos no item 26 - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE)**.

19.7. Com exceção dos serviços de suporte à Plataforma VoIP e suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento, os demais serviços deverão ter profissional(is) alocado(s) nas dependências do CONTRATANTE.

19.8 O efetivo da equipe de técnicos alocados no Serviço de Atendimento à Rede deve ser estabelecido de modo que, no período de maior movimento, ou seja, das 11 às 19 horas, exista a capacidade para o atendimento presencial de 2(dois) chamados de forma simultânea em 2(dois) prédios distintos do Contratante.

19.9. O quantitativo de profissionais estabelecido para execução adequada dos serviços deverá constar de forma explícita na proposta da LICITANTE, discriminando a quantidade de profissionais a ser alocado em cada serviço do item 18.

19.10. Toda a equipe da CONTRATADA deverá estar uniformizada, conforme especificações descritas no item 23.8, e devidamente identificada com crachá durante a prestação dos serviços nas dependências do CONTRATANTE.

20. DAS CONDIÇÕES E PRAZOS DE ENTREGA

20.1. As inconformidades identificadas nos serviços prestados deverão ser comunicadas formalmente e por escrito à CONTRATADA, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, sendo esta responsável por sua imediata correção.

21. DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

21.1. A tabela abaixo sintetiza as etapas de execução desta contratação. O prazo em todas as etapas tem como referência inicial o fim da etapa anterior:

Etapas	Descrição	Prazo
01	Assinatura do Contrato	Conforme Lei 14.133/21.
02	Ordem de Serviço	Será emitida até o dia útil seguinte à data de assinatura do contrato e indicará a data de início da prestação dos serviços.
03	Início dos serviços	Na data indicada na Ordem de Serviço para iniciar a prestação dos serviços.
04	Reunião de alinhamento com a CONTRATADA	Em até 15 (quinze) dias corridos, após assinatura do Contrato.
05	Recebimento Provisório	Imediatamente depois da apresentação do documento fiscal correspondente aos serviços prestados no último período de adimplemento contratual.
06	Recebimento Definitivo	Até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do Recebimento Provisório.

21.2. DA REUNIÃO DE ALINHAMENTO COM A CONTRATADA

21.2.1. Deverá ser realizada reunião de alinhamento, sem custo adicional, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste instrumento, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto contratado.

21.2.2. Deverão participar dessa reunião, o Gestor do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, o Representante legal da CONTRATADA, Preposto e demais intervenientes.

21.2.3. A reunião realizar-se-á nas instalações do CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias corridos após assinatura do Contrato, conforme horário a ser agendado com o CONTRATANTE.

22. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

22.1. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a prestação dos serviços objeto desta contratação.

22.2. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços dentro dos prazos estipulados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

22.3. Controlar a execução e os respectivos pagamentos retendo-os, no todo ou em parte, nos casos de execução defeituosa dos serviços e/ou existência de qualquer débito pendente.

22.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, por meio de seus profissionais ou preposto, visando a prestação do serviço.

22.5. Disponibilizar instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário, estações de trabalho necessários à execução dos serviços. Caso a CONTRATADA considere conveniente e necessário para o cumprimento das normas reguladoras ou adequada à prestação dos serviços, toda, ou parte, da infraestrutura necessária de apoio à execução dos serviços do presente Contrato — tais como mobiliário, equipamentos, telefonia e telecomunicações — poderá providenciar, às suas expensas, mediante prévia autorização do Contratante, disponibilizando-a e mantendo-a na sede do Contratante, durante toda a vigência do Contrato, sem quaisquer custos adicionais para este.

22.6. Realizar a hospedagem das seguintes ferramentas necessárias ao gerenciamento e execução dos serviços:

22.6.1. Plataforma VoIP, descrita no item **18.3.1**;

22.6.2. Plataforma de Gestão de Atendimento, descrita no item **18.3.1**.

- 22.7.** Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.
- 22.8.** Proporcionar recursos técnicos necessários definidos neste Contrato para que a CONTRATADA possa executar os serviços pactuados.
- 22.9.** Registrar ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados.
- 22.10.** Comunicar à CONTRATADA, com a antecedência necessária, eventuais alterações na plataforma de TI. A comunicação será dirigida ao preposto da CONTRATADA, cuja responsabilidade inclui disseminá-la à equipe responsável pela prestação dos serviços, que, ao seu turno, deverá providenciar a capacitação tempestiva de seus técnicos, conforme as novas exigências.
- 22.11.** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao pleno cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso dos profissionais ou representantes da CONTRATADA às dependências, aos equipamentos e sistemas de informação do CONTRATANTE relacionados à execução dos serviços.

23. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 23.1.** Disponibilizar os “headsets” necessários à equipe da Central.
- 23.2.** Disponibilizar Plataforma de Acesso e Controle Remoto às Estações de Trabalho a ser hospedada na infraestrutura do Contratante, para atendimentos dos chamados de forma remota, com as seguintes características principais:
- 23.2.1.** A Plataforma Complementar a ser disponibilizada pela Contratada deverá permitir interação remota diretamente na estação de trabalho do usuário da rede do Contratante, mediante autorização ou solicitação deste, com as equipes de atendimento e de retaguarda, visando à solução de problemas técnicos, sem necessidade de deslocamento de técnicos até o local do usuário;
 - 23.2.2.** Para realizar suporte ao usuário por acesso remoto, o técnico deverá enviar uma mensagem contendo o seu nome e a solicitação de autorização de acesso. Caso o usuário não autorize o acesso ou não esteja disponível para fazê-lo, a tentativa de conexão deverá ser registrada e encaminhada para tratamento posterior, de modo que o usuário possa autorizar o acesso em momento oportuno;
 - 23.2.3.** A abrangência desta Plataforma Complementar contempla todos os usuários atendidos pela Central de Atendimento, bem como os respectivos locais onde estão localizadas suas estações de trabalho corporativas;
 - 23.2.4.** A Plataforma de Controle Remoto deverá dispor de mecanismos que assegurem a certificação e a segurança dos dados e das operações realizadas, mediante a implementação de funcionalidades avançadas, tais como SSO (Single Sign-On), MFA (Multi-Factor Authentication), Lista de Permissão (Whitelist) para restringir o acesso a dispositivos autorizados, e transferência de dados com criptografia;
 - 23.2.5.** Dentre as funcionalidades esperadas para a Plataforma de Gestão de Atendimentos de forma remota, destacam-se:
 - 23.2.5.1.** Permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada, sem intervenção do usuário;
 - 23.2.5.2.** Registrar os eventos de controle remoto integrados à Plataforma de Gestão de Atendimentos;
 - 23.2.5.3.** Possibilitar a gravação de todas as sessões de controle remoto, para fins de auditoria e conformidade;
 - 23.2.5.4.** Disponibilizar console de administração baseado na web, para monitoramento de dispositivos e sessões;
 - 23.2.5.5.** Gerar relatórios detalhados de atividades e métricas de uso;
 - 23.2.5.6.** Notificar o usuário quando sua estação estiver sob controle remoto;
 - 23.2.5.7.** Utilizar canais seguros de comunicação e controle, garantindo a criptografia dos dados e a troca de mensagens(chat) entre as máquinas controladas e o operador de suporte;
 - 23.2.5.8.** Restringir a possibilidade de o usuário desativar ou alterar as configurações do software de controle remoto, sem a devida autorização do administrador de sistema.
- 23.3.** Manter Preposto durante o período de vigência deste contrato, para representá-la sempre que for necessário.
- 23.4.** Disponibilizar e manter atualizado o cadastro dos profissionais autorizados a retirar e entregar documentos, bem como daqueles designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE.

23.5. Recrutar e selecionar os profissionais alocados à prestação dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista no contrato e Termo de Referência.

23.6. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive aquelas relativas às especificações, sob pena de sanções administrativas ou rescisão contratual.

23.7. Providenciar, manter e zelar para que seus profissionais, quando em atividade nas dependências do CONTRATANTE, estejam sempre adequadamente uniformizados e devidamente identificados, mediante uso permanente de crachá.

23.8. Providenciar uniforme completo (calça e camisa), em bom estado de conservação, limpo, sem manchas, rasgos ou sinais de desgaste, para todos os colaboradores designados à prestação de serviços nas dependências do CONTRATANTE, bem como crachá de identificação de uso obrigatório.

23.8.1. Os profissionais responsáveis pelo atendimento e suporte técnico presencial de caráter crítico deverão apresentar-se trajando vestimenta compatível com o estilo esporte fino: sapatos sociais; calças sociais com pregas ou vincos(não será permitido o uso de calças jeans); e camisas de manga longa;

23.8.2. Em eventos solenes e ocasiões formais, os profissionais designados para o atendimento deverão apresentar-se trajando terno completo, composto por paletó, calça social, camisa social e gravata, de forma a assegurar a imagem institucional e o padrão de formalidade exigido pelo CONTRATANTE;

23.8.3. Tais exigências visam garantir uma apresentação condizente com o nível de formalidade e profissionalismo esperado para os diferentes tipos de atendimento, evitando qualquer impressão de descaso ou inadequação.

23.9. Fornecer aos profissionais que atuam no Serviço de Atendimento à Rede todos os equipamentos, ferramentas e suprimentos necessários para a execução das atividades, incluindo aparelhos celulares do tipo Smartphone e cadastro no WhatsApp, de forma a permitir a realização de testes de conexão em rede e acesso a aplicativos do CONTRATANTE, quando necessário.

23.10. Fornecer aos profissionais responsáveis pelo atendimento e suporte presencial, inclusive de caráter crítico, todo o material necessário à adequada prestação dos serviços.

23.11. Comunicar formalmente ao CONTRATANTE eventuais demissões e/ou desvinculações de profissionais, para fins de cancelamento das autorizações de entrada e dos acessos a sistemas e aplicativos.

23.12. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão (dolosa ou culposa), praticada por si ou por seus empregados, em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

23.13. Assumir integral responsabilidade por qualquer dano ou desaparecimento de equipamento (bem patrimonial) ou componente (bem de consumo controlado), quando comprovada a responsabilidade de seus profissionais. Nesses casos, deverá registrar e formalizar proposta de substituição definitiva por item da mesma marca e modelo ou, quando indisponível no mercado, por outro de especificação técnica igual ou superior, anexando documentação comprobatória da equivalência técnica. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

23.14. Seguir as instruções e observações efetuadas pela equipe de fiscalização do Contrato, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

23.15. Reportar formal e imediatamente ao gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos Níveis de Serviço ou o bom andamento das atividades do CONTRATANTE.

23.16. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedecendo rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

23.17. Detalhar e repassar ao CONTRATANTE todo conhecimento técnico utilizado na implementação e execução dos serviços, conforme orientação e interesse deste.

23.18. Garantir a execução contínua dos serviços, mantendo equipe dimensionada adequadamente e substituindo, sem ônus para o CONTRATANTE, quaisquer profissionais sempre que necessário.

23.19. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais, conforme as necessidades dos serviços contratados.

23.20. Afastar ou substituir, por recomendação da fiscalização, qualquer empregado que, cause embaraço à execução dos serviços ou danos ao patrimônio do CONTRATANTE. A substituição deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis.

23.21. Adequar e manter a qualificação dos profissionais, bem como o nível de serviço, em conformidade com alterações na plataforma tecnológica do CONTRATANTE, promovendo treinamentos contínuos.

23.22. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços.

23.23. Utilizar os padrões definidos pelo CONTRATANTE, incluindo nomenclaturas, metodologias, fraseologias e demais diretrizes técnicas.

23.24. Orientar e fiscalizar seus profissionais quanto à obrigação de seguir o código de conduta, código de ética, normas e procedimentos internos e da política de segurança da informação do CONTRATANTE.

23.25. Assumir integral responsabilidade por quaisquer danos causados por seus empregados ao CONTRATANTE ou a terceiros, durante, ou em decorrência da execução dos serviços, mesmo que involuntários. O valor correspondente poderá ser descontado do faturamento do mês subsequente, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

23.26. Manter em situação empregatícia regular e legal os empregados que prestarem serviços nas dependências do CONTRATANTE, obedecendo às normas trabalhistas e previdenciárias, reservando-se ao CONTRATANTE o direito de exigir a sua comprovação sempre que julgar necessário.

23.27. Assumir todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas decorrentes da contratação.

23.28. Responsabilizar-se por quaisquer indenizações devidas aos seus empregados, inclusive aquelas relativas a acidentes de trabalho, decorrentes da execução do objeto contratual.

23.29. Assumir todos os encargos de eventuais demandas trabalhistas, civis ou penais, relacionadas aos serviços contratados, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

23.30. Assumir todos os encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

23.31. Permitir a vistoria de seus empregados pela Segurança Interna do CONTRATANTE, quando estiverem prestando serviços em suas dependências.

23.32. Manter o CONTRATANTE a salvo de quaisquer queixas, reivindicações ou reclamações de seus empregados, prepostos ou terceiros, em decorrência da execução deste Contrato.

23.33. Atender aos chamados conforme os scripts e procedimentos previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

23.34. Reconhecer que seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, estarão sujeitos às normas disciplinares deste, sem que isso configure vínculo empregatício. Os empregados permanecerão sob contrato com a CONTRATADA, que será exclusivamente responsável por todas as obrigações legais, conforme previsto nos itens **23.25** a **23.30**, incluindo tributos, encargos sociais e trabalhistas, bem como por eventuais danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros.

23.35. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo CONTRATANTE, conforme disposto na **Resolução nº 9 de 06/12/2005 do Conselho Nacional de Justiça**.

23.36. É igualmente vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que se enquadrem nas vedações previstas nos artigos 1º e 2º da **Resolução nº 156 de 08/08/2012 do Conselho Nacional de Justiça**.

23.37. A comprovação das condições previstas nos itens anteriores será realizada mediante declaração formal prestada pelo empregado da CONTRATADA que estiver exercendo cargo ou função de chefia nas dependências do CONTRATANTE.

23.38. O prazo para apresentação das declarações mencionadas nos itens anteriores será de, no máximo, 30(trinta) dias, contado do 1º dia útil subsequente à data de assinatura do Contrato.

24. DOS PAPÉIS A SEREM DESEMPENHADOS PELOS PRINCIPAIS ATORES DO ÓRGÃO E DA EMPRESA ENVOLVIDOS NA CONTRATAÇÃO

24.1. Gestor: servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;

24.2. Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área requisitante da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos funcionais da solução;

- 24.3.** Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
- 24.4.** Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;
- 24.5.** Preposto: funcionário representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do Contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

25. DOS INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO DOS BENS E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

25.1. A Ordem de Serviço de início de prestação dos serviços será emitida até o dia útil seguinte à data de assinatura do contrato e indicará a data de início da prestação dos serviços.

26. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE)

- 26.1.** Este item estabelece os indicadores de desempenho da qualidade do serviço com os respectivos limiares relativos ao desempenho da CONTRATADA no que diz respeito ao atendimento dos níveis de serviços prestados.
- 26.2.** A frequência de aferição dos indicadores e avaliação dos Níveis de Serviço será mensal.
- 26.3.** Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA são os definidos abaixo.

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI				
Serviço de Atendimento Remoto a usuários internos - N1				
Id	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta
A	Tempo de Espera de Chamadas telefônicas	Tempo que o usuário aguarda na fila do atendimento telefônico para ser atendido.	(Somatório de ligações atendidas em até 20 segundos / Quantidade ligações atendidas) * 100	>80%
	Obs: Para esse indicador, deverão ser excluídas as ligações abandonadas.			
B	Taxa de abandono após 20 segundos	Percentual de usuários que desligam ou são desconectados, após 20 segundos de espera e antes de serem transferidos para um Analista de Suporte Técnico.	(Quantidade de Ligações Abandonadas / Quantidade Ligações Recebidas) * 100	<5%
	Solução no Primeiro contato	Percentual de chamados resolvidos no 1º nível.	(Quantidade de Incidentes e Requisições registrados pelo 1º nível e resolvidos no primeiro contato / Quantidade total de Incidentes e Requisições registrados) * 100	>50%

C	<p>Obs1: Deverão ser considerados todos os chamados recebidos pelo primeiro nível, ou seja, não apenas os elegíveis, e de todos os canais de suporte (ex.: telefone, email, solicitação pela web, etc.) solucionados no primeiro contato.</p> <p>Obs2: A meta deste indicador será implementada gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:</p> <p>a) Até o 3º mês de execução contratual: 25%.</p> <p>b) do 4º ao 6º mês de execução contratual: 35%.</p> <p>c) A partir do 7º mês de execução contratual: 50%.</p> <p>Obs3: A CONTRATADA poderá pleitear a flexibilização dos níveis de serviço estipulados na meta desse indicador nos casos em que, comprovadamente, não tenha recebido os recursos, de responsabilidade do CONTRATANTE, necessários e indispensáveis ao atendimento dos respectivos incidentes e requisições, ficando a critério do CONTRATANTE, aceitar ou não a flexibilização.</p>			
D	Tempo médio de Atendimento	Tempo médio entre o início e o fim do atendimento de primeiro nível.	Somatório dos tempos de duração do atendimento das ligações / Quantidade ligações	<15 minutos
E	Erros de escalonamento	Percentual de chamados escalonados de forma indevida (por não seguir procedimento definido na base de conhecimento ou por categorização equivocada do chamado).	(Quantidade de chamados devolvidos / Quantidade total de chamados abertos) * 100	<5%
F	Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis)	Percentual de Incidentes/ Requisições resolvidos durante o contato inicial entre o cliente e o centro de suporte. Mede o grau de solução dos chamados no primeiro contato considerando apenas os chamados pertinentes (elegíveis) de solução no primeiro contato.	(Total de chamados elegíveis fechados / Total de chamados elegíveis) * 100	>90%
G	Chamados reabertos	Percentual de chamados concluídos no 1º Nível e reabertos pelo usuário.	(Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos / Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos) * 100	<2%

H	Satisfação do usuário com os serviços prestados	Resultado da Pesquisa de Satisfação.	(Quantidade de respostas, após o atendimento telefônico, com avaliação maior que "3" / Total de respostas à pesquisa de satisfação.)*100	>90%
I	Taxa de Retorno: Resultado do Feedback	Coletar reclamações dos clientes constantemente, feedbacks, quando as notas da pesquisa de satisfação for igual ou menor que "3".	(Somatório de Feedbacks/ Quantidade total de Incidentes e Requisições com avaliação igual ou menor que "3") * 100	>50%
Serviço de Atendimento Remoto a usuários externos - N1				
Id	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta
J	Tempo de Espera de Chamadas telefônicas	Tempo que o usuário aguarda na fila do atendimento telefônico para ser atendido.	(Somatório de ligações atendidas em até 20 segundos / Quantidade ligações atendidas) *100	>80%
Obs: Para esse indicador, deverão ser excluídas as ligações abandonadas.				
K	Taxa de abandono após 20 segundos	Percentual de usuários que desligam ou são desconectados, após 20 segundos de espera e antes de serem transferidos para um Analista de Suporte Técnico.	(Quantidade de Ligações Abandonadas / Quantidade Ligações Recebidas) * 100	<5%
L	Solução no Primeiro contato	Percentual de chamados resolvidos no 1º nível.	(Quantidade de Incidentes e Requisições registrados pelo 1º nível e resolvidos no primeiro nível contato / Quantidade total de Incidentes e Requisições) * 100	>30%

<p>Obs1: Deverão ser considerados todos os chamados recebidos pelo primeiro nível, ou seja, não apenas os elegíveis, e de todos os canais de suporte (ex.: telefone, email, solicitação pela web, etc.) solucionados no primeiro contato.</p> <p>Obs2: A meta deste indicador será implementada gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:</p> <p>a) Até o 4º mês de execução contratual: 15%.</p> <p>b) A partir do 5º mês de execução contratual: 30%.</p> <p>Obs3: A CONTRATADA poderá pleitear a flexibilização dos níveis de serviço estipulados na meta desse indicador nos casos em que, comprovadamente, não tenha recebido os recursos, de responsabilidade do CONTRATANTE, necessários e indispensáveis ao atendimento dos respectivos incidentes e requisições, ficando a critério do CONTRATANTE, aceitar ou não a flexibilização.</p>				
M	Erros de escalonamento	Percentual de chamados escalonados de forma indevida (por não seguir procedimento definido na base de conhecimento ou por categorização equivocada do chamado).	Quantidade de chamados devolvidos / Quantidade total de chamados abertos.	<5%
N	Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis)	Percentual de Incidentes/ Requisições resolvidos durante o contato inicial entre o cliente e o centro de suporte. Mede o grau de solução dos chamados no primeiro contato considerando apenas os chamados pertinentes (elegíveis) de solução no primeiro contato.	(Total de chamados elegíveis fechados / Total de chamados elegíveis) * 100	>90%
O	Satisfação do usuário com os serviços prestados	Resultado da Pesquisa de Satisfação.	(Quantidade de respostas, após contato telefônico, com avaliação maior que “3” / Total de respostas à pesquisa de satisfação.)*100	>90%
Suporte Técnico Presencial e Suporte Técnico Presencial Crítico				
Id	Indicador	Descrição	Fórmula	Meta

P	Atendimentos no prazo definido Prioridade ALTA	Tempo médio entre o recebimento, atendimento e a solução do chamado.	Somatório dos tempos de duração do atendimento dos chamados com prioridade alta / Quantidade chamados com prioridade alta	<2h
Q	Atendimentos no prazo definido Prioridade MÉDIA	Tempo médio entre o recebimento, atendimento e a solução do chamado.	Somatório dos tempos de duração do atendimento dos chamados com prioridade média / Quantidade chamados com prioridade média	<4h
R	Atendimentos no prazo definido Prioridade BAIXA	Tempo médio entre o recebimento, atendimento e a solução do chamado.	Somatório dos tempos de duração do atendimento dos chamados com prioridade baixa / Quantidade chamados com prioridade baixa	<8h
S	Atendimentos no prazo definido Prioridade PLANEJADA	Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo estabelecido e/ou agendado com o usuário.	(Quantidade de chamados resolvidos no prazo agendado / Quantidade resolvidos com prioridade planejada) *100	>90%
	Obs: A contagem é interrompida quando o chamado está em espera pelo usuário ou por outra equipe.			
T	Atendimentos no prazo definido Suporte Técnico Presencial Crítico	Percentual de atendimentos realizados dentro do prazo estabelecido e/ou agendado com o usuário.	(Quantidade de chamados resolvidos no prazo agendado / Quantidade resolvidos pelo suporte crítico) *100	>90%
Todos os serviços de forma conjunta				
U	Backlog	Indica a evolução do backlog de Incidentes/Requisições, ou seja, o que ainda não foi resolvido no período avaliado.	(Quantidade de Incidentes e Requisições abertos e vencidos de acordo com a prioridade / Quantidade Total de Incidentes e Requisições abertos) * 100	<10%

V	Turnover (Rotatividade da equipe)	Mede o grau de rotatividade da equipe da contratada.	(Quantidade de profissionais desligados do contrato de prestação do serviço / Quantidade total de profissionais alocados no contrato) * 100	< 10%
	Obs: Não será considerado o desligamento do profissional, a pedido do CONTRATANTE.			

26.4. Os Níveis de Serviço poderão ser revistos, a qualquer tempo durante a vigência do Contrato, mediante anuência das partes e apresentação de evidências que justifiquem sua impropriedade, desde que observados os seguintes critérios:

26.4.1. As revisões sejam tecnicamente justificadas;

26.4.2. Não impliquem alterações no valor contratual do serviço superiores a 25% (vinte e cinco por cento), para mais ou para menos, conforme permitido pela Lei de Licitações; e

26.4.3. Não descaracterizem o objeto licitado." (cf. TCU - **Acórdão nº 717/2010 - Plenário**).

Observações Gerais

26.5. A contagem dos prazos será interrompida nas seguintes situações:

26.5.1. Até o fornecimento da peça pelo CONTRATANTE;

26.5.2. Quando o chamado estiver em espera pelo usuário ou por outra equipe do CONTRATANTE.

26.6. Reclamações recebidas diretamente pela STI serão contabilizadas para fins de avaliação dos indicadores.

26.7. Em caso de uso indevido das Ferramentas de Atendimento Técnico ou de práticas inadequadas de atendimento telefônico com o objetivo de distorcer a apuração dos indicadores de Níveis de Serviço, a CONTRATADA estará sujeita as penalidades no contrato.

26.8. Indicadores afetados negativamente por causas atribuíveis ao CONTRATANTE não implicarão em ajustes no pagamento ou na aplicação de penalidades à CONTRATADA.

26.9. O CONTRATANTE poderá auditar os registros de atendimento com o objetivo de verificar falhas existentes. A quantidade de registros auditados será definida pelo CONTRATANTE, de forma a garantir a representatividade da amostra.

26.10. Serão considerados registros com falhas aqueles em que o processo de auditoria do CONTRATANTE identificar descumprimento dos seguintes procedimentos por partes dos técnicos:

26.10.1. Falta de cortesia;

26.10.2. Uso inadequado da linguagem oral ou escrita;

26.10.3. Informações incorretas ou incompletas na Plataforma de Serviços de TI;

26.10.4. Uso indevido da situação "**pendente**" ou qualquer outro meio que vise encerrar ou repassar o chamado indevidamente;

26.10.5. Uso indevido do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI ou adoção deliberada de práticas inadequadas de atendimento com o objetivo de distorcer os indicadores de Níveis de Serviço.

27. DA APLICAÇÃO DE GLOSAS

27.1. O não cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos implicará na aplicação imediata das glosas correspondentes, conforme previsto na tabela abaixo.

Central Regional de Atendimento de Serviços de TI			
Id	Indicador	Meta	Glosa
A, J	Tempo de Espera de Chamadas telefônicas	>80%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço mais 0,5% para cada 1% abaixo da meta.
B, K	Taxa de abandono após 20 segundos	< 5%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço.
C, L	Solução no Primeiro contato	> 50% para o indicador C, >30% para o indicador L	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,5% para cada 1% abaixo da meta.
D	Tempo médio de de Atendimento	< 15 minutos	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,05% para cada 1 minuto acima da meta.
E, M	Erros de escalonamento	< 5%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.
F, N	Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis)	> 90%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço mais 0,05% para cada 1% abaixo da meta.
G	Chamados reabertos	< 2%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.
H, O	Satisfação do usuário com os serviços	>90%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.
I	Taxa de Retorno: Resultado do Feedback	>50%	2% sobre o valor mensal do respectivo serviço, mais 0,05% para cada 1% acima da meta.
P	Prioridade ALTA	<2h	0,1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível , mais 0,05% para cada 30 minutos acima da meta.
Q	Prioridade MÉDIA	<4h	0,1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível , mais 0,05% para cada 30 minutos acima da meta.
R	Prioridade BAIXA	<8h	0,1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível , mais 0,05% para cada 30 minutos acima da meta.
S	Prioridade PLANEJADA	Horário definido	1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível, mais 0,01 por incidente/requisição com prazo não cumprido.

T	Suporte Técnico Presencial Crítico	Horário definido	1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível mais 0,01 por incidente/requisição com prazo não cumprido.
U	Backlog	<10%	1% do valor mensal do serviço de atendimento presencial e suporte técnico de 2º nível mais 0,01% por incidente/requisição aberto e vencido de acordo com a prioridade.
V	Turnover (Rotatividade da equipe)	< 10%	0,5% sobre o valor mensal do contrato.

27.2. O valor total das glosas aplicadas em cada ciclo de medição não poderá exceder a 30% (trinta por cento) do valor mensal apurado.

27.3. Caso o valor das glosas ultrapasse o limite de 30% (trinta por cento) por 3(três) meses consecutivos, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de sanções administrativas, conforme previsto na legislação vigente e nas cláusulas contratuais específicas.

28. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

28.1. A comunicação entre o representante do CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ocorrer por meio formal, sendo considerados documentos válidos para esse fim:

28.1.1. Documentos oficiais como Ofícios e memorandos;

28.1.2. Comunicações realizadas por correio eletrônico institucional, desde que enviadas pelos endereços previamente cadastrados e reconhecidos pelas partes.

29. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO DO OBJETO

29.1 Conforme Edital.

30. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

30.1. Conforme Edital.

31. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

31.1. O Contratante nomeará os responsáveis pela fiscalização e acompanhamento da execução contratual, nos termos do artigo 29 da Instrução Normativa nº 94/2022/SGD/ME, os quais atuarão como representantes da Administração, exercendo todas as ações de orientação geral, acompanhamento e fiscalização do Contrato.

31.2. Compete à Fiscalização, entre outras atribuições:

31.2.1. Verificar a conformidade da execução contratual com as normas específicas aplicáveis;

31.2.2. Avaliar se os procedimentos e materiais empregados são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços;

31.2.3. Ordenar a CONTRATADA que corrija, refaça ou reconstrua partes dos serviços executados com erros, imperfeições ou em desacordo com as especificações;

31.2.4. Acompanhar e aprovar os serviços executados.

- 31.3.** A ação da fiscalização não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades legais e contratuais, nem transfere ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade por falhas na execução dos serviços.
- 31.4.** A CONTRATADA deverá se submeter à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos que forem solicitados.
- 31.5.** As irregularidades detectadas pela fiscalização serão comunicadas formalmente à CONTRATADA, por escrito, para que sejam prontamente corrigidas ou adequadas conforme as exigências contratuais.

32. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 32.1.** A CONTRATADA deverá manter permanentemente atualizada toda a documentação da Base de Conhecimento na sede do CONTRATANTE.
- 32.2.** A CONTRATADA deverá detalhar e repassar, conforme orientação do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, sem prejuízo da contínua atualização da Base de Conhecimento ao longo de toda a execução contratual.
- 32.3.** A transferência de conhecimento ao CONTRATANTE, para uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser realizada sem ônus adicional, por meio de eventos específicos de capacitação, fundamentados em documentos técnicos e manuais detalhados das soluções implementadas.
- 32.4.** A CONTRATADA deverá apresentar e descrever a metodologia que será utilizada para a transferência de conhecimento aos técnicos do CONTRATANTE, os quais poderão atuar como multiplicadores para outros técnicos ou usuários finais. A metodologia, os cronogramas e os prazos deverão estar formalizados em um documento denominado Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora do CONTRATANTE.
- 32.5.** Na hipótese de nova licitação com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato deverá, nos três últimos meses de sua vigência, repassar à nova empresa contratada, por meio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a Base de Conhecimento, bem como esclarecer dúvidas relacionadas aos procedimentos e ao relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

33. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS DOS PRODUTOS GERADOS POR OCASIÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 33.1.** A Base de Conhecimento assim como qualquer documento e/ou relatório oriundo dos serviços objeto desta contratação, bem como suas versões evolutivas e derivativas, são de propriedade única e exclusiva do CONTRATANTE.
- 33.2.** Todos os dados, independentemente da mídia em que estejam armazenados, são de propriedade única e exclusiva do CONTRATANTE.
- 33.3.** A CONTRATADA deverá estar ciente de que quaisquer informações sigilosas fornecidas pelo CONTRATANTE não poderão ser interpretadas como concessão de qualquer direito ou licença relativos à propriedade intelectual, incluindo marcas, patentes, direitos autorais(*copyrights*) e segredos profissionais.
- 33.4.** Todas as informações obtidas e/ou produzidas em decorrência da execução das atividades contratadas são de propriedades do CONTRATANTE.

34. DA QUALIFICAÇÃO OU FORMAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 34.1.** Para garantir a qualidade, a eficiência e a conformidade na prestação dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá alocar profissionais que atendam aos requisitos mínimos de formação e experiência técnica. A seguir, apresenta-se a tabela com os perfis exigidos, contendo os cargos/funções, a formação acadêmica mínima, certificações obrigatórias (quando aplicável) e a experiência profissional requerida.

Papéis da Central Regional de Serviços	Competências
--	--------------

<p>Coordenador de Central de Serviços de TI CBO: 1425-30</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação. • 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI. • Certificação Itil Foundation V3 ou V4 ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação Itil Foundation V3 ou V4. • Certificação HDI - SCM: Support Center Manager ou equivalente, ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação HDI - SCM: Support Center Manager. • Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc.). • Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office. • Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP. • Conhecimento dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Solicitações de Serviço, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos de Serviço. • Entendimento de NSE (Acordo de Nível de Serviço Exigido). • Utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. • Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores. • Demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.
<p>Analista de Suporte Técnico de 1º Nível CBO: 2124-20</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior na área de Tecnologia da Informação ou especialização na área de Tecnologia da Informação, este último com carga horária mínima de 360 horas. • 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI. • Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc). • Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office. • Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP. • Experiência em utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. • Demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.

<p>Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 3171-10</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nível médio completo. • Curso técnico na área de Tecnologia da Informação. • 6 meses de experiência mínima em atividades de Suporte Técnico em Centrais de Serviços / Help Desk de TI. • Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc). • Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office. • Experiência em utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. • Ter demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.
<p>Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior na área de Tecnologia da Informação ou especialização na área de Tecnologia da Informação, este último com carga horária mínima de 360 horas. • 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI. • Experiência com ferramentas de Service Desk / ITSM (ex: GLPI, OTRS, Freshdesk, ServiceNow, etc.). • Domínio básico Noções de ITIL básico de ITIL (v3 ou v4). • Demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas. • Além das competências acima, o(s) profissional(is) alocado(s) nos serviços abaixo indicados deve(m) possuir: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Para o suporte à Base de Conhecimento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conhecimento em gestão de ativos de TI. ▪ Redação técnica e boa comunicação escrita. ▪ Experiência em elaboração de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. ◦ Para a Gestão de Qualidade e Pesquisa de Satisfação: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiência com pesquisas de satisfação, geração de relatórios e análise de indicadores. ▪ Familiaridade com ferramentas de gravação e auditoria de chamadas (voz e/ou tickets). ▪ Boa comunicação verbal e escrita. ◦ Para o suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conhecimento em Administração de sistemas ITSM (GLPI). ▪ Conhecimento em Integração de sistemas com BI. ▪ Conhecimento em Zabbix e monitoramento de rede. ▪ Experiência em Suporte técnico e documentação de processos. ◦ Para o suporte à Plataforma VOIP: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conhecimento em Administração de sistemas VoIP. ▪ Conhecimento em FreePBX, Asterisk, 3CX, FOP2, Asternic. ▪ Conhecimento em Segurança em redes VoIP. ▪ Conhecimento em Análise de logs e diagnóstico de falhas. ▪ Conhecimento em Infraestrutura de servidores Linux.

<p>Supervisor Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 1425-05</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação. • 6 meses de experiência em Suporte Técnico de TI em Centrais de Serviços / Help Desk de TI. • 6 meses em atividade de gerência/supervisão de equipe de suporte técnico de TI. • Certificação Itil Foundation V3 ou V4 ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação Itil Foundation V3 ou V4. • Certificação HDI - SCM: Support Center Manager ou equivalente, ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação HDI - SCM: Support Center Manager. • Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc.). • Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office. • Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP. • Conhecimento dos processos de Gerenciamento de Incidentes. • Entendimento de NSE (Acordo de Nível de Serviço Exigido). • Conhecimento em elaboração e utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. • Demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.
<p>Técnicos de Suporte Presencial CBO: 3171-10</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nível médio completo. • Curso técnico na área de Tecnologia da Informação. • 6 meses de experiência mínima em atividades de Suporte Técnico Presencial de TI. • Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc.). • Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office. • Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP. • Utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. • Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores. • Ter demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.

<p>Analista de Suporte Técnico de Presencial CBO: 2124-20</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior na área de Tecnologia da Informação ou especialização na área de Tecnologia da Informação, este último com carga horária mínima de 360 horas. • 6 meses de experiência em atividades de Suporte Técnico Presencial de TI. • Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc.). • Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office. • Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP. • Experiência em utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. • Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores. • Demais conhecimentos técnicos necessários específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.
<p>Técnico de manutenção e controle de equipamentos CBO: 9482-05</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nível médio completo. • Curso técnico em manutenção de equipamentos de TI (impressoras, microcomputadores, notebooks e afins). • 6 meses de experiência em Suporte Técnico de TI. • 6 meses de experiência em manutenção de impressoras. • Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores, impressoras, notebooks e scanners. • Ter conhecimentos técnicos específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas.

<p>Técnico de Atendimento à Rede CBO: 3171-05</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nível médio completo com técnico em Eletrônica ou Telecomunicações. Excepcionalmente, será aceito profissional com formação técnica em TI, desde que comprove, mediante registro em carteira, experiência superior a 2 (dois) anos atuando no suporte presencial em redes. • Experiência mínima de 6 (seis) meses em atividades de suporte presencial em rede. • Domínio da sintaxe e aplicação dos principais comandos do sistema operacional Microsoft Windows voltados ao diagnóstico de rede, tais como: ipconfig, ping, tracert, nslookup, netstat, arp, route, netsh, telnet, pathping, Test-NetConnection, getmac, net config, net use, net view, nbtstat, Get-NetIPAddress, Get-NetRoute, Get-NetAdapter, Get-NetTCPConnection, Resolve-DnsName, netsh trace, tasklist, taskkill, driverquery, perfmon, resmon. • Conhecimentos em sistemas operacionais móveis e de computadores: Android, iOS, Linux, ChromeOS e Windows10 e 11, com capacidade para configurar e diagnosticar problemas de conexão em redes cabeada e sem fio nesses ambientes. • Conhecimentos sobre o funcionamento e configuração de dispositivos conectados via Wi-Fi, como: Smart TVs, assistentes virtuais (AmazonAlexa, Google Assistant, Apple Siri, Microsoft Cortana, Samsung Bixby), e dispositivos de streaming de mídia (Chromecast, Amazon Fire TV Stick, Roku, Apple TV), visando à execução de testes e resolução de problemas na rede sem fio do CONTRATANTE. • Familiaridade com ferramentas de análise e diagnóstico de redes Wi-Fi, como: WiFi Analyzer, EkahauHeatMapper, NetSpot e Acrylic. • Certificação em Cabeamento Estruturado, emitida por instituições reconhecidas (Furukawa, Fluke ou equivalente de padrão superior). • Conhecimentos técnicos específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas e padrões do CONTRATANTE.
---	--

<p>Supervisor Técnico de Suporte de Presencial CBO: 1425-05</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação. • 6 meses de experiência em suporte presencial de TI. • Possuir experiência mínima de 6 meses em atividade de gerência/supervisão de equipe de suporte técnico de TI. • Certificação Itil Foundation V3 ou V4 ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação Itil Foundation V3 ou V4. • Certificação HDI - SCM: Support Center Manager ou equivalente, ou comprovante de realização de Curso Oficial para a obtenção de Certificação HDI - SCM: Support Center Manager. • Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc.). • Domínio do Windows 10 e 11 e ferramentas do pacote Office. • Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP. • Conhecimento dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Solicitações de Serviço, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos de Serviço. • Entendimento de NSE (Acordo de Nível de Serviço Exigido). • Conhecimento em elaboração de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. • Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores. • Conhecimentos técnicos específicos e compatíveis com as atividades descritas para os serviços, garantindo execução com qualidade, eficiência e aderência às normas técnicas e padrões do CONTRATANTE.
---	--

Observações:

34.2. Períodos de estágios não serão considerados para fins de comprovação da experiência mínima exigida.

34.3. Os documentos que comprovam as competências exigidas deverão ser apresentados em até 30(trinta) dias após o início da prestação dos serviços.

35. DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

35.1. Conforme o Edital.

36. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DA GARANTIA DE BENS E/OU SERVIÇOS

36.1. A garantia dos serviços prestados permanecerá válida durante toda a vigência do contrato de prestação de serviços, prorrogando-se automaticamente por 90 (noventa) dias após seu término.

37. DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

37.1. A vigência do CONTRATO dar-se-á pelo prazo de 1 (um) ano a contar do primeiro dia útil subsequente à sua assinatura, conforme art. 21 da TRF2-PTP-2017/00110, podendo ser prorrogada sucessivamente por até 10 (dez) anos, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que mantidas as condições vantajosas para a Administração.

38. DAS ESTIMATIVAS DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

38.1. O orçamento prévio relativo à presente contratação consta da planilha de pesquisa de preços.

39. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

39.1. As despesas decorrentes da aquisição das licenças, objeto deste Pregão, correrão à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, conforme especificado abaixo:

Itens	Fonte Pagadora	PTR	Classificação da Despesa
1	TRF2	AI	Suporte a usuários de TI - 33.90.40.10 (Corrente)

40. DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES

- 40.1. Todas as informações obtidas e/ou produzidas em decorrência da execução das atividades são de propriedade do CONTRATANTE.
- 40.2. A CONTRATADA e todos os profissionais envolvidos no processo de contratação e na execução das atividades, objeto deste contrato, deverão manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações do CONTRATANTE.
- 40.3. A CONTRATADA, por meio de seu representante legal, deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, parte integrante do Edital, e dar ciência de seu conteúdo a toda a equipe de profissionais envolvida na execução do Contrato.
- 40.4. Os profissionais que prestarem serviços nas dependências do CONTRATANTE deverão assinar o Termo de Ciência, conforme modelo constante do Edital.
- 40.5. O Termo mencionado no item anterior não exime a CONTRATADA das responsabilidades por ela assumidas.
- 40.6. A CONTRATADA deverá manter sob rigoroso sigilo as informações confidenciais fornecidas pelo CONTRATANTE, impedindo sua divulgação, publicação ou disseminação, salvo para fins estritamente necessários à execução das atividades previstas no âmbito desta contratação.
- 40.7. O acesso às informações mencionadas no item anterior deverá ser permitido apenas aos profissionais da CONTRATADA que delas necessitem.
- 40.8. O acesso às informações mencionadas no item anterior por terceiros somente será permitido mediante autorização expressa do CONTRATANTE.

41. APROVAÇÃO E ASSINATURA

PAPEL	NOME	MATR.	SETOR
Integrante Requisitante (titular):	MARIA LÚCIA GONÇALVES COELHO CARNAVAL	12047	STI/DISUS
Integrante Requisitante (suplente):	TEREZINHA REGINA FRYDMAN	12034	STI/DISUS/COATLO
Integrante Técnico (titular):	TEREZINHA REGINA FRYDMAN	12034	STI/DISUS/COATLO
Integrante Técnico (suplente):	NEIMAR TORRES DA SILVA	12030	STI/DISUS/SEGECE
Integrante Administrativo (titular):	LUIZ MANUEL DE SOUZA GONÇALVES	11575	DG/SAT/SEATAD
Integrante Administrativo (suplente):	PATRÍCIA SOARES TRANNIN	11550	DG/SAT/SEASAT



Documento assinado eletronicamente por **MARIA LÚCIA GONÇALVES COELHO CARNAVAL**, **Diretora**, em 26/01/2026, às 17:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TEREZINHA REGINA FRYDMAN**, **Coordenadora**, em 26/01/2026, às 18:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ MANUEL DE SOUSA GONÇALVES**, **Supervisor**, em 26/01/2026, às 18:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1562035** e o código CRC **2372ACA3**.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

ANEXO I – INFORMAÇÕES GERENCIAIS

E

VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS

A- QUANTITATIVO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TI

Órgão	Quantidade
TRF2	1.766
SJRJ	3.696
SJES	809
Total	6.271

B - QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS

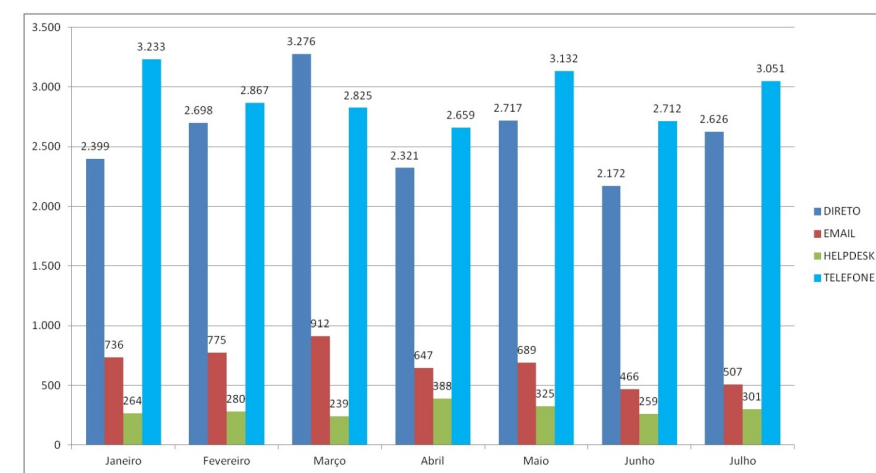
Órgão	Quantidade
TRF2	8.425
SJRJ	14.872
SJES	3.235
Total	26.532

C - QUANTITATIVO DE CHAMADOS REGISTRADOS PARA USUÁRIOS INTERNOS

MÊS	2022	2023	2024	2025
Janeiro	4.486	4.846	5.761	6.632
Fevereiro	4.331	4.713	4.878	6.620
Março	9.167	6.967	5.630	7.252
Abril	5.592	4.908	5.774	6.015
Maio	7.746	6.966	5.778	6.863
Junho	6.271	6.731	5.419	5.609
Julho	6.398	6.491	5.410	6.484
Agosto	6.053	6.841	5.748	-

Setembro	5.406	5.483	5.695	-
Outubro	5.023	5.562	6.806	-
Novembro	4.539	4.859	4.984	-
Dezembro	3.091	3.415	4.493	-
Total	68.103	67.782	66.376	45.475
Média Mensal	5.675	5.649	5.531	6.496

D - QUANTITATIVO DE CHAMADOS POR CANAL PARA USUÁRIOS INTERNOS ANO 2025



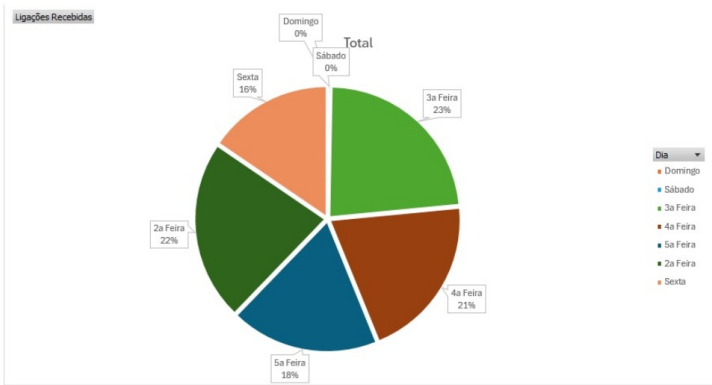
Observação: Os tipos podem sofrer alterações, durante a vigência do contrato.

E - QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS - USUÁRIOS INTERNOS

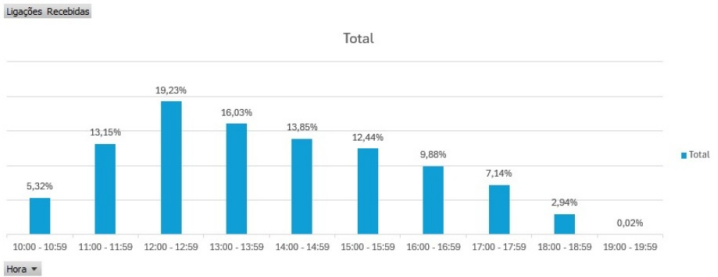
MÊS	2022	2023	2024	2025
Janeiro	1.511	1.797	2.559	3.024
Fevereiro	1.946	1.564	1.679	2.680
Março	1.946	2.186	2.146	2.545
Abril	2.277	1.481	2.332	2.585
Maio	2.375	2.146	2.308	2.846
Junho	1.844	1.728	2.092	2.418
Julho	1.933	1.671	2.205	2.624
Agosto	2.148	2.037	2.345	-
Setembro	2.104	1.432	2.091	-
Outubro	1.744	1.804	2.692	-
Novembro	2.061	1.561	2.045	-

Dezembro	1.029	1.166	1.683	-
Total	22.844	20.573	26.177	18.722
Média Mensal	1.903	1.714	2.181	2.675

F - PERCENTUAL DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS POR DIA DA SEMANA - USUÁRIOS INTERNOS



G - PERCENTUAL DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS POR HORA - USUÁRIOS INTERNOS



H - QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS, WHATSAPP E EMAIL - USUÁRIOS EXTERNOS

MÊS	2022	2023	2024
Janeiro	-	1.598	2.074
Fevereiro	1.426	1.675	2.043
Março	1.718	2.599	2.001
Abril	1.689	2.731	2.196
Maiο	1.867	2.535	2.906

Junho	1.755	2.164	2.914
Julho	1.966	2.168	3.159
Agosto	2.040	2.489	3.006
Setembro	2.250	2.025	2.932
Outubro	1.908	2.387	3.207
Novembro	2.180	2.271	2.626
Dezembro	1.426	1.708	1.658
Total	20.225	26.350	30.722
Média Mensal	1.839	2.195	2.560

I - QUANTITATIVO DE CHAMADOS

Atendimento Presencial - Tribunal Regional Federal da 2ª Região

MÊS	2022	2023	2024	2025
Janeiro	744	506	770	568
Fevereiro	871	500	492	575
Março	1.964	609	538	578
Abril	875	614	548	605
Maio	1.546	776	538	521
Junho	1.164	841	444	399
Julho	1.076	765	463	575
Agosto	1.526	1.191	536	-
Setembro	850	536	529	-
Outubro	711	478	757	-
Novembro	519	633	552	-
Dezembro	729	375	533	-
Total	12.575	57.824	6.700	3.821
Média Mensal	1.048	652	558	546

J - QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS POR TIPO

Tribunal Regional Federal da 2ª Região

Equipamento	Quantidade
Microcomputador	2.668
Monitor	4.626
Impressora / Multifuncional	505

Notebook/Ultrabook/Netbook/Tablet	343
Autenticadora / Matricial / Térmica / Plotter / Fotográfica	28
Scanner	241
CODEC e Câmera de Videoconferência	14
Total	8.425

Observação: Os quantitativos de equipamentos podem sofrer alterações, durante a vigência do contrato.

K - QUANTITATIVO DE CHAMADOS PARA SUPORTE TÉCNICO À EVENTOS INSTITUCIONAIS

ANO: 2025

Tribunal Regional Federal da 2ª Região

Mês	Quantidade
Janeiro	17
Fevereiro	35
Março	31
Abril	19
Maio	28
Junho	20
Julho	22
Total	172
Média Mensal	24

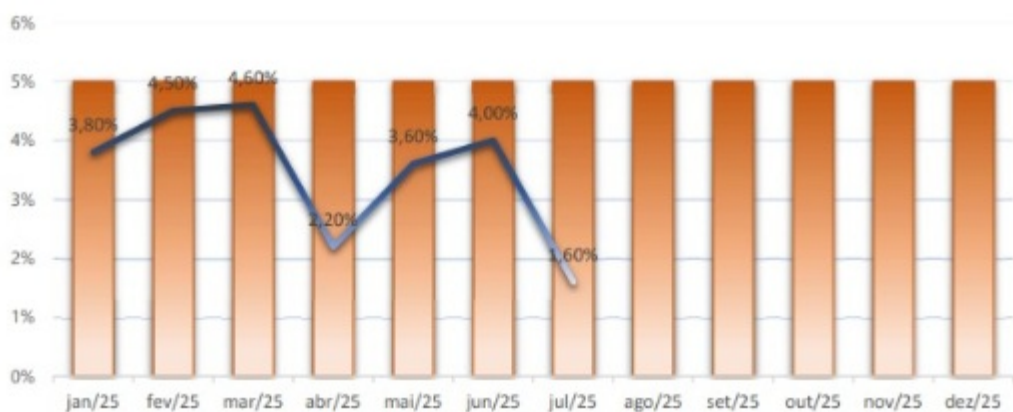
L - EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DO CONTRATO ATUAL VIGENTE

Período: Janeiro a Julho 2025

- Indicador A - Suporte Remoto a usuários internos



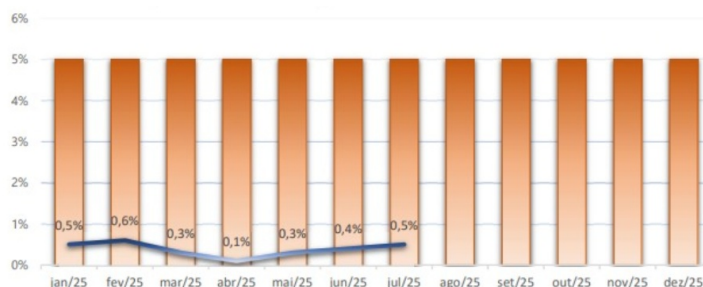
- Indicador B - Suporte Remoto a usuários internos



- Indicador C - Suporte Remoto a usuários internos



- Indicador E - Suporte Remoto a usuários internos



M - PLATAFORMA TECNOLÓGICA

As estações de trabalho utilizadas na Justiça Federal da 2ª Região possuem sistema Operacional Windows 10 e 11 na arquitetura x64. Compreende-se por estação de trabalho os microcomputadores, notebooks e netbooks (x32). O padrão de softwares atualmente utilizado nas estações de trabalho, que consta na imagem padrão, está relacionado a seguir:

Software	Descrição
Agente Ivanti	Componente Ivanti
Agente GLPI	Componente GLPI
Agente Kaspersky	Componente antivírus
7-Zip	Compactador de arquivos
Google Chrome	Navegador de internet
Edge	Navegador de internet
Java	Plug-in de execução de applets Java
Microsoft Office	Pacote de aplicativos para escritório
Mozilla Firefox	Navegador de internet
SafeNet Authentication Client	Gerenciamento de tokens criptográfico
VLC	Pacote de codecs para exibição de vídeos
WEmul	Software de de emulação de sistemas DOS

Observação: Poderá haver alterações nesta lista durante a vigência do contrato.

N - PRINCIPAIS SOFTWARES UTILIZADOS NA JUSTIÇA FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Software / Sistema	Descrição
7-Zip	Software de Compactação de arquivos

Adobe Acrobat Reader	Visualizador arquivos PDF
Adobe Flash Player	Plug-in de controle de Adobe Flash
Adobe Flash Player ActiveX for IE	Plug-in para exibição de conteúdo Flash no IE
Adobe Flash Player Plugin for Firefox	Plug-in para exibição de conteúdo Flash no Firefox
Edge	Software de Navegação Internet. (Browser)
GEDOC	Sistema de Gestão de Documentos
GEMAT	Sistema de apoio e cadastro de materiais.
GEPAT	Sistema de apoio e cadastro de patrimônio
Internet Explorer	Software de Navegação Internet. (Browser)
Java	Software de Gerenciamento de aplicações
Kaspersky	Software de antivírus
Microsoft .NET Framework	Conjunto de bibliotecas para aplicações ASP.NET ou VB.NET
Microsoft Windows	Sistema Operacional de 32 bits e 64 bits.
Mozilla Firefox	Navegador Web
MS Office 2013	Aplicativos de suíte de escritório
PDF Creator	Software de criação de arquivos PDF
VLC	Media Player
Adobe Captive	Geração de tutoriais e treinamento
Adobe Design & Web Premium	Software para desenvolvimento de sites
Adobe Flash Professional	Software para criação de conteúdo em Flash
Adobe Illustrator	Editor de imagens vetoriais
Adobe InDesign	Software de diagramação e organização de páginas
Adobe Photoshop	Software de edição de imagens
Android	Sistema Operacional para dispositivos móveis
AOR	Programa para cálculos do Inss

Apolo	Sistema de Controle Processual
AutoCAD	Software de Automação para criação e edição de plantas 3D/2D.
Autodesk DWG TrueView	Software de visualização de arquivos DWG
CNIS	Programa de consulta de benefícios do INSS
Codec/player	(usamos VLC)
CorelDraw	Software de desenho vetorial
CRONUS	Sistema de Cálculo
Dreamweaver MX	Ferramenta de desenvolvimento de páginas HTML
DRS Audiências	Gravação de Audiências
e-PROC	Sistema Processual de 1º e 2º grau
Go Global	Acesso remoto para usuários do Teletrabalho
Google Chrome	Navegador Web
InDesign	Software de diagramação e organização de páginas
IOS	Sistema Operacional para dispositivos móveis
IRPF	Imposto de renda
Java	Software de Gerenciamento de aplicações.
Jaws for Windows	Leitor de telas para deficientes visuais
KENTA Software Captura	Software para captura e armazenamento digital, administração e gerência de áudio e vídeo.
Kofax vrs	Software de Reconhecimento de caracteres OCR-já incluído no pacote de software da HP e da Fujitsu.
Medicina Ocupacional (NEXO)	Software para gerenciamento do setor de saúde
Microsoft Project Professional	Software de gerenciamento de projeto
Microsoft Visio Professional	Software para a criação de diagramas

Omnipage	Software de digitalização-correção de arquivos
OpenBook	Software de leitura de documentos para deficientes visuais
Oracle Instant Client	Software para aplicações acessarem banco de dados Oracle
Oracle VM Virtual Box	Software de gerenciamento de máquinas virtuais
Pcalc	Programa para cálculos do INSS
PDF Split and Merge	Software de criação e edição de arquivos PDF
Pimaco+	Software de criação e impressão de etiquetas
PLENUS	Sistema de consulta de benefícios
RAIS	Software de Relação Anual de Informações Sociais
Receita Net	Controle de Imposto de Rendas
SERH	Gerenciamento de Recursos Humanos
SGRH	Gerenciamento de Recursos Humanos
SIAFI	Sistema de Administração Financeira
SICAP/SIDEL	Sistema de Cadastro de Pagamento de Profissionais para Assistência Gratuita e Competência Delegada
SICON	Sistema de Controle Interno
SIGA-SERVIÇOS	Sistema de Controle de chamados de serviços gerais
SIGA-RH	Sistema de Recursos Humanos
Silverlight	Plug-in para visualização de vídeos, fotos, imagens, gráficos e conteúdos interativos no navegador
SIPREV	Área de Trabalho Remota de RH
SISGEPI	Sistema de Gestão de Equipamentos de Informática
SISPOR	Sistema de Controle de Portaria

Sistema de Cálculos da Contadoria	Sistema de cálculos
Sistema de Cálculos da JF	Sistema de cálculos
Sophia	Controle de Biblioteca
SPE Telegrama-Correios	Software de Envio de Telegramas dos correios
SPE-Escritório	Sistema de Correios
TeamBoard	Software de gerenciamento de quadro interativo das salas de treinamento
Volare	Programa para gestão de construção de obras
VPN	Rede de Comunicação Privada
WEmul	Software de emulação de sistemas DOS

Observação: Poderá haver alterações nesta lista durante a vigência do contrato.

O - PRINCIPAIS TIPOS DE CHAMADOS

Item de configuração/ Serviço	Classificação	Chamado/Ação
Equipamentos e softwares		
Equipamentos de microinformática (microcomputadores, impressoras, scanners, notebooks, tablets e outros dispositivos móveis, etc.).	Requisição	Solicitar novo equipamento
	Requisição	Substituir equipamento
	Requisição	Recolher equipamento
	Requisição	Configurar equipamento
	Requisição	Esclarecer dúvida no uso
	Requisição	Remanejar de local
	Incidente	Reportar uma falha
Leitor de código de barras	Requisição	Solicitar novo equipamento
	Requisição	Substituir equipamento
	Requisição	Recolher equipamento
	Incidente	Reportar uma falha
Software	Requisição	Instalar software homologado
	Requisição	Solicitar software não homologado
	Requisição	Desinstalar software
	Incidente	Reportar uma falha
Comunicação		
Correio eletrônico (e-mail)	Requisição	Criar nova conta
	Requisição	Criar de lista de distribuição

Videoconferência Gravação de Audiências Divulgação no login	Requisição	Reinicializar senha
	Requisição	Redirecionar mensagens
	Incidente	Reportar uma falha
	Requisição	Agendar suporte para vídeo
	Incidente	Reportar uma falha
	Requisição	Remanejar/Instalar equipamento
	Requisição	Disponibilizar mensagem no login de rede
Portais de Informação e colaboração		
Moodle	Incidente	Fora do ar
	Incidente	Moodle sem acesso à Internet
	Incidente	Time-out
	Incidente	Lentidão
	Requisição	Criar usuário e BD para o moodle
	Incidente	Problema no moodle, via proxy
	Incidente	Problema de cache no Moodle
	Requisição	Instalação
	Requisição	Upload de arquivos
Sharepoint	Requisição	Acesso ao SharePoint e a rede trf2digital
	Requisição	Atualização do grupo de acesso
	Incidente	Reportar uma falha
Colabore	Incidente	Reportar uma falha
Intranet	Incidente	Reportar uma falha
Site do Tribunal	Incidente	Reportar uma falha
Site da SJRJ	Incidente	Reportar uma falha
Site da SJES	Incidente	Reportar uma falha
Jurisprudência	Incidente	Reportar uma falha
Boletim Interno	Incidente	Reportar uma falha
Hospedagem de portais	Requisição	Disponibilizar novo portal em homologação
	Requisição	Disponibilizar novo portal em produção
Mobilidade		
Acesso remoto VPN	Requisição	Solicitar serviço
	Incidente	Acesso bloqueado
	Incidente	Reportar uma falha
Acesso remoto Go- Global	Requisição	Solicitar serviço

	Incidente	Acesso bloqueado
	Incidente	Reportar uma falha
Rede sem fio	Requisição	Habilitar equipamento na rede sem fio
	Incidente	Reportar uma falha
Webmail	Requisição	Habilitar acesso
	Incidente	Reportar uma falha
Serviços de rede		
Acesso a rede	Requisição	Criar nova conta
	Requisição	Reinicializar senha
	Incidente	Reportar uma falha
Acesso a internet	Requisição	Liberar acesso a sites
	Incidente	Reportar uma falha
	Requisição	Download de arquivo
Pasta de rede	Requisição	Criar nova pasta de rede
	Requisição	Aumentar espaço de pasta existente
	Requisição	Renomear pasta
	Requisição	Configurar compartilhamento
	Incidente	Reportar uma falha
Sistemas de informação		
Chamados comuns a todos os sistemas de informação	Requisição	Desativar ou desinstalar
	Incidente	Corrigir lentidão
	Incidente	Corrigir indisponibilidade
	Requisição	Reinicializar senha
	Requisição	Pedir permissão de acesso
	Requisição	Criar relatório ou consulta
	Requisição	Alterar relatório ou consulta
	Requisição	Esclarecimento de dúvidas
	Incidente	Reportar uma falha
	Requisição	Solicitar melhorias
	Requisição	Adaptar software
Desenvolvimento de novos Sistemas/Soluções	Requisição	Detalhar pedido
Hospedagem de aplicações	Requisição	Disponibilizar nova aplicação em homologação
	Requisição	Disponibilizar nova aplicação em produção
Certificado Digital	Requisição	Configurar equipamento
	Incidente	Perda de validade

Incidente	Reportar uma falha

Observação: Poderá haver alterações nesta lista durante a vigência do contrato, em função da disponibilização de novos serviços/itens de configuração ou desativação de itens existentes.

P - RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

As seguintes comunicações devem ser feitas mensalmente, ou em periodicidade inferior, a critério do CONTRANTE.

Comunicação	Propósito / Destinatário	Conteúdo
1. Relatório de performance de grupo solucionador.	<p>Permitir que os gerentes dos grupos solucionadores avaliem seu atendimento e implementem eventuais ajustes.</p> <p>Todos os gerentes de TI e de grupos solucionadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo Geral e por grupo solucionador. • Estatísticas completas de incidentes, indicando também os 10 tipos de maior incidência. • Estatísticas completas de requisições de serviço, indicando também as 10 de maior demanda. • Cumprimento de Níveis de Serviço (comparativo do desempenho esperado e entregue). • Estatística de atendimento por colaborador. • 10 Maiores demandantes (usuários, unidades, andares e prédios) • Comparativos históricos.

<p>2. Relatório Consolidado de atendimento Técnico.</p>	<p>Permitir avaliação do serviço de atendimento técnicos.</p> <p>Todos os gerentes de TI e de grupos solucionadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento dos Níveis de Serviço. • Estatísticas completas de incidentes, indicando também os 10 tipos de maior incidência e respectivas recomendações sugeridas. • Estatísticas completas de requisições de serviço, indicando também as 10 de maior demanda e recomendações sugeridas. • Cumprimento de Níveis de Serviço (comparativo do desempenho esperado e entregue). • Resultados das avaliações dos usuários - Pesquisa de Satisfação. • 10 Maiores demandantes (usuários, unidades, andares e prédios). • Comparativos históricos.
---	---	---

Observações:

- Além das comunicações acima descritas, cabe a CONTRATADA realizar outras comunicações necessárias ou previstas nos scripts de atendimento e na base de conhecimento do CONTRATANTE.
- As informações necessárias para produção dos relatórios deverão ser obtidas pela CONTRATADA através de consultas à **Plataforma de Gestão de Atendimento**. Em sendo necessário algum ajuste e/ou configuração e/ou atualização nesta ferramenta para produção dos relatórios, os mesmos devem ser providenciados pela CONTRATADA, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.
- O CONTRATANTE poderá solicitar ajustes/complementações nos relatórios e demais comunicações aprestadas pela CONTRATADA.

Q - GLOSSÁRIO

Base de Conhecimento: é um banco de informações de históricos e soluções adotadas para a resolução de problemas. É uma biblioteca de solução de problemas, ou seja, um repositório contendo os problemas e dúvidas apresentados pelos usuários, bem como as soluções anteriormente utilizadas. Seu uso se faz através de uma ferramenta de busca dentro da base possibilitando aos técnicos, agilidade na solução dos chamados.

Chamados: são classificados como requisições de serviço, incidentes ou problemas, visando o auxílio sobre determinado procedimento técnico, solicitações de equipamentos, bem como registro e tratamento de ocorrências por parte dos usuários da Justiça Federal da 2ª Região, que podem ser realizados por meio de ligações telefônicas, correio eletrônico, chat, web e expedientes. Os chamados podem compreender uma ou mais tarefas.

Clientes: Gestores de negócio dos sistemas e serviços de TI.

Tarefas: São descritas como ações que deverão ser tomadas e realizadas pela CONTRATADA para resolução de um incidente, problema, requisição de serviços e apoio a usuários TI.

Grupo solucionador: Qualquer equipe do CONTRATANTE ou prestadora de serviço que participe do atendimento de um chamado. O grupo solucionador pode ser interno (alocado dentro das instalações da Justiça Federal da 2ª Região, tais como equipes de rede, operações, suporte a sistemas, prestadores de serviço de suporte local, etc.) como externos (prestadores de serviço de comunicação de dados, fornecedores, prestadores de serviços de manutenção, garantia, etc).

HDI Brasil: O HDI é uma associação global, instituto de ensino, pesquisa e referência no desenvolvimento do segmento de Governança de TI, Gestão de Serviços, Suporte Técnico e Experiência do Cliente de TI.

ITIL: Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é uma biblioteca de boas práticas (do inglês best practices) nos serviços de tecnologia da informação (TI), desenvolvida no final dos anos 80 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente sob custódia da OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra. A ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI). A ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

Níveis de Serviço: São critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços a serem contratados.

NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego: Estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

Service Desk: Com a evolução do Help Desk, surgiu o Service Desk. O Service Desk possui uma abrangência e qualidade maior. O objetivo do Service Desk é prover aos usuários de TI um Ponto Único de Contato (PUC) ou Single Point of Contact (SPOC), vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI. A missão principal do Service Desk é o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI. Para um provimento de serviços de Service Desk com qualidade, este Service Desk deverá utilizar as melhores práticas ITIL. Para que sejam alcançadas todas as expectativas do cliente, interno ou externo, deve-se estabelecer Níveis de Serviço. Os Níveis de Serviço que definirão em quanto tempo e de que forma o serviço será prestado.

Usuários: Pessoas que utilizam os sistemas e serviços de TI diariamente.

URA: Unidade de Resposta Audível, trate-se de um aparelho utilizado por empresas de call center para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico. De uma forma geral, uma URA é um microcomputador convencional, ao qual se agrega um hardware específico para realizar as tarefas de telefonia (tais como atender, discar, desligar, reconhecer dígitos, falar, etc), e um software que controle este hardware de forma a atender a objetivos específicos.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA LÚCIA GONÇALVES COELHO CARNAVAL**, Diretora, em 02/12/2025, às 13:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TEREZINHA REGINA FRYDMAN**, **Coordenadora**, em 04/12/2025, às 15:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ MANUEL DE SOUSA GONÇALVES**, **Analista Judiciária**, em 04/12/2025, às 16:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1275811** e o código CRC **C69EFC11**.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

ANEXO II - Planilha de Preços

PE XX-25

0008307-30.2025.4.02.8000

Item	Descrição		Tipo de profissional	Quantidade de Profissionais	Preço Unitário Médio Mensal	Preço Médio Anual (R\$)
		Coordenação da Central de Serviços de TI	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação CBO: 1425-30			
		Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível a usuários internos	Supervisor Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 1425-05			
			Analista de Suporte Técnico de 1º Nível CBO: 2124-20			
		Atendimento e Apoio Técnico de 1º Nível a usuários externos	Supervisor Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 1425-05			
			Técnico de Suporte de 1º Nível CBO: 3171-10			
		Suporte à plataforma voip	Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15			

1	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI	Suporte Técnico às ferramentas de atendimento técnico	Suporte à Plataforma de Gestão de Atendimento	Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
			Suporte à Base de Conhecimento	Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
		Gestão de qualidade e pesquisa de satisfação		Analista de Suporte Computacional CBO: 2124-15	
		Atendimento Presencial e Suporte Técnico de 2º Nível	Supervisor de Técnico de Suporte de Presencial suporte presencial		
			Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Técnicos de Suporte Presencial CBO: 3171-101	
			Suporte Técnico Presencial Crítico de 2º Nível	Analista de Suporte Técnico Presencial CBO: 2124-20	
			Suporte Técnico Presencial de a Eventos Institucionais	Analista de Suporte Técnico Presencial CBO: 2124-20	
			Manutenção e Controle de equipamentos	Técnico de manutenção e controle de equipamentos CBO: 9482-05	

			Atendimento à rede	Técnico de Alinhamento à Rede CBO: 3171- 05		
Valor total estimado:						5.011.320,64



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA SOARES ALVES**, Assessora em exercício, em 27/01/2026, às 14:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1564329** e o código CRC **070FB1A8**.

Módulo 01 – Mão de obra - Remuneração			
Categoria Profissional:			
Composição da Remuneração		Valor Unitário Mensal	
A	Salário base		
B	Insalubridade/periculosidade		
TOTAL DA REMUNERAÇÃO			
Módulo 02 – Benefícios mensais e diários			
Benefícios Mensais e Diários			VALOR R\$
A	Transporte		
B	Auxílio alimentação (refeição, cesta básica)		
C	Benefício Social Familiar		
TOTAL DE BENEFÍCIOS MENSAS E DIÁRIOS			
Módulo 03 – Insumos Diversos			
Insumos Diversos			VALOR R\$
A	Uniformes		
B	EPI		
C	Equipamentos (custo da depreciação)		
TOTAL DE INSUMOS DIVERSOS			
Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas			
Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS		%	VALOR R\$
A	INSS	20,00%	
B	SESI ou SESC	1,50%	
C	SENAI ou SENAC	1,00%	
D	INCRA	0,20%	
E	Salário-educação	2,50%	
F	FGTS	8,00%	
G	Seguro acidente do trabalho	3,00%	
H	SEBRAE	0,60%	
TOTAL		36,80%	
Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias		%	VALOR R\$
A	13º Salário	9,09%	
B	Adicional de Férias	3,03%	
Subtotal		12,12%	
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário	4,46%	
TOTAL		16,58%	
Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade		%	VALOR R\$
A	Afastamento maternidade	0,03%	
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o afastamento	0,0110%	
TOTAL		0,0410%	
Submódulo 4.4 – Rescisão		%	VALOR R\$
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,015%	
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	
E	Incidência do Submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,715%	
F	Multa FGTS do aviso prévio trabalhado	0,01%	
G	Multa FGTS - rescisão sem justa causa (50%)	4,36%	

TOTAL		7,50%	
Submódulo 4.5 – Custo de reposição do profissional ausente		%	VALOR R\$
A	Férias	9,09%	
B	Ausência por doença	1,66%	
C	Licença-paternidade	0,02%	
D	Ausências legais	0,82%	
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	
F	Outros (especificar)	0,00%	
Subtotal		11,62%	
G	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	4,276%	
TOTAL		15,90%	
Quadro Resumo - Módulo 04 – Encargos Sociais e Trabalhistas			
Encargos Sociais e Trabalhistas		%	VALOR R\$
4.1	Encargos sociais e FGTS	36,80%	
4.2	13º (décimo terceiro salário)	16,58%	
4.3	Afastamento maternidade	0,04%	
4.4	Custo de rescisão	7,50%	
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	15,90%	
4.6	Outros (especificar)	0,00%	
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		76,82%	
(MT) Custo total da planilha para efeito de cálculo dos módulos 05 (M1+M2+M3+M4)			
Módulo 05 – Custos Indiretos, tributos e lucro			
Custos Indiretos, Tributos e Lucro		%	VALOR R\$
A	Custos Indiretos	5,00%	
B	Lucro	6,79%	
C	Tributos		
D	Fator auxiliar para cálculo $[1-(C1+C2+C3)]$	85,75%	
E	Fator auxiliar para cálculo por dentro C/D		
	C1. PIS	1,65%	
	C2. COFINS	7,60%	
	C3. ISS	5,00%	
Total dos tributos		14,25%	
TOTAL			
TOTAIS DA CATEGORIA PROFISSIONAL – Auxiliar Saúde Bucal - (40h semanais)			
Descrição			PREÇO (R\$)
I – Composição da Remuneração			
II – Benefícios mensais e diários			
III – Insumos diversos			
IV – Encargos sociais e trabalhistas			
Subtotal (I + II + III + IV)			
V – Custos indiretos, tributos e lucro			
VALOR TOTAL POR EMPREGADO			



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE BENEFÍCIO ME e EPP

(Declaração a ser apresentada por microempresas, para efeitos da obtenção de benefícios, nos termos do artigo 4º, §2º, da Lei nº 14.133/2021)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/202__

Proc. nº _____

Declaro, sob as penas da Lei, que a Empresa (..) não ultrapassou o limite de faturamento e cumpre os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sendo apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar.

CNPJ:

EMPRESA:

DATA:

ASSINATURA:



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA SOARES ALVES**, Técnica Judiciária, em 30/12/2025, às 15:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1481603** e o código CRC **34E13BB0**.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

ANEXO IV

DECLARAÇÃO

(Resolução nº 07/2005/CNJ alterada pelas Resoluções nº 009/2005 e 229/2016)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000/202_

Proc. nº _____

DECLARA, em face do disposto no inc. VI do art. 2º da Resolução nº 07 de 18.10.2005, alterada pela Resolução nº 229/2016 e Resolução nº 9 de 06/12/2005, do Conselho Nacional de Justiça, que:

() não há em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

() Há em seu quadro societário parentesco com:

Nome: Parentesco: Órgão: CC* MPJ*

*CC= ocupante de cargo em comissão

*MPJ= Membro do Poder Judiciário

Observação:

Declaro, por fim, que deverei comunicar de imediato a ocorrência de fatos que possam alterar a situação objeto desta declaração.

Responsabilizo-me pela exatidão e veracidade das informações declaradas, ciente de que, se falsa a declaração, ficarei sujeito às penas da Lei (art. 299 do CP).

Rio de Janeiro,

(Assinatura)



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA SOARES ALVES, Técnica Judiciária**, em 30/12/2025, às 15:32, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1481605** e o código CRC **B2C95A40**.

0008307-30.2025.4.02.8000

SEI 1481605v1



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

ANEXO V

DECLARAÇÃO

(Artigo 3º da Resolução nº 7 do Conselho Nacional de Justiça, com a alteração implementada pela Resolução nº 9 de 06.12.2005 do CNJ)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900 __/25

Proc. Sei nº

_____, DECLARO, em face do disposto na Resolução nº 07 de 18.10.2005, alterada pelas Resoluções nº 009/2005 e 229/2016, do Conselho Nacional de Justiça, que:

() não tenho parentesco com nenhum Membro do Poder Judiciário ou servidor que exerce cargo em comissão de direção e assessoramento.

() Há em seu quadro societário parentesco com:

Nome:	Parentesco:	Órgão: CC*	MPJ*
_____	_____	_____	_____

*CC= ocupante de cargo em comissão

*MPJ= Membro do Poder Judiciário

Observação:

Declaro, por fim, que deverei comunicar de imediato a ocorrência de fatos que possam alterar a situação objeto desta declaração.

Responsabilizo-me pela exatidão e veracidade das informações declaradas, ciente de que, se falsa a declaração, ficarei sujeito às penas da Lei (art. 299 do CP)

Rio de Janeiro,

(Assinatura)



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA SOARES ALVES, Técnica Judiciária**, em 30/12/2025, às 15:32, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1481608** e o código CRC **4B4BA2F4**.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

ANEXO VI

DECLARAÇÃO

(Resolução nº 156/12/ CNJ e Resolução nº 9 de 06/12/2005, diploma alterador da Resolução nº 7 de 18/10/2005)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/25

Proc. Sei nº

_____, DECLARO, sob as penas da lei, que não estou incurso(a) em qualquer das hipóteses previstas em lei ou nos artigos 1º e 2º da Resolução nº 156 de 08.08.2012 do Conselho Nacional de Justiça.

Declaro, por fim, que deverei comunicar de imediato a ocorrência de fatos que possam alterar a situação objeto desta declaração e, ainda, a entregar as Certidões constantes do Art. 5º, §1º da resolução 156/12- CNJ, acompanhadas do comprovante de autenticidade.

Responsabilizo-me pela exatidão e veracidade das informações declaradas, ciente de que, se falsa a declaração, ficarei sujeito às penas da Lei (art. 299 do CP)

Rio de Janeiro,

(Assinatura)



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA SOARES ALVES**, Técnica Judiciária, em 30/12/2025, às 15:32, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1481612** e o código CRC **360E44F8**.

0008307-30.2025.4.02.8000

SEI 1481612v1



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL**

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

ANEXO VII

TERMO DE CONCILIAÇÃO JUDICIAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 900__ -

Proc. Sei nº 0008307-30.2025.4.02.8000

Categoria: Regularização dos Contratos Data: 05 de junho de 2003

Acordo entre MPT e AGU impede União de contratar trabalhadores por meio de cooperativas de mão de obra

O Juiz da 20ª Vara do Trabalho de Brasília/DF homologou há pouco acordo entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia Geral da União, por meio do qual a União se compromete a não mais contratar cooperativas de mão-de-obra para trabalho subordinado, seja na atividade fim ou atividade meio. Independe se a relação de subordinação for em relação ao tomador ou ao fornecedor dos serviços.

Assinaram o acordo, como testemunhas, os presidentes da Associação Nacional de Procuradores do Trabalho (ANPT), da Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (Anamatra) e da Associação dos Juízes Federais do Brasil (AJUFE).

A conciliação foi celebrada nos autos de ação civil pública movida pelo MPT contra a União por contratação de empregados por meio de cooperativas fraudulentas. Em caso de descumprimento do acordo, a União obriga-se ao pagamento de multa correspondente a R\$ 1 mil por trabalhador que esteja em desacordo com as condições estabelecidas no termo de conciliação, sendo a mesma revertida ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Pelo acordo, a União também deverá recomendar o estabelecimento das mesmas diretrizes às autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, casos em que se enquadram, por exemplo, a Caixa Econômica e o Banco do Brasil. A decisão é válida em todo o território nacional.

Outras definições do acordo

Cooperativa de mão de obra: Considera-se cooperativa de mão de obra aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo vínculo de solidariedade entre seus associados), que não detenham qualquer meio de produção e cujos serviços sejam prestados a terceiros de forma individual e não coletiva pelos seus associados.

Serviços que não poderão ser contratados via cooperativa de mão de obra: limpeza; conservação; segurança, vigilância e de portaria; recepção; copeiragem; reprografia; telefonia; manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações; secretariado e secretariado executivo; auxiliar de escritório; auxiliar administrativo; office boy (contínuo); digitação; assessoria de imprensa e de relações públicas; motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante; ascensorista; enfermagem,

e agentes comunitários de saúde.

As atividades elencadas só poderão ser terceirizadas se houver previsão legal para tanto e as partes podem, a qualquer momento, ampliar a lista de serviços cuja contratação por meio de cooperativa de mão-de-obra é proibida.

Termo de Conciliação Judicial

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, neste ato representado pelo Procurador-Geral do Trabalho, Dr. Guilherme Mastrichi Basso, pela Vice-Procuradora-Geral do Trabalho, Dra. Guiomar Rechia Gomes, pelo Procurador-Chefe da PRT da 10ª Região, Dr. Brasilino Santos Ramos e pelo Procurador do Trabalho Dr. Fábio Leal Cardoso, e a UNIÃO, neste ato representada pelo Procurador-Geral da União, Dr. Moacir Antonio da Silva Machado, pela Sub Procuradora Regional da União - 1ª Região, Dra. Helia Maria de Oliveira Bettero e pelo Advogado da União, Dr. Mário Luiz Guerreiro;

CONSIDERANDO que toda relação jurídica de trabalho cuja prestação laboral não eventual seja ofertada pessoalmente pelo obreiro, em estado de subordinação e mediante contraprestação pecuniária, será regida obrigatoriamente pela Consolidação das Leis do Trabalho ou por estatuto próprio, quando se tratar de relação de trabalho de natureza estatutária, com a Administração Pública;

CONSIDERANDO que a legislação consolidada em seu art. 9º, comina de nulidade absoluta todos os atos praticados com o intuito de desvirtuar, impedir ou fraudar a aplicação da lei trabalhista;

CONSIDERANDO que as sociedades cooperativas, segundo a Lei n. 5.764, de 16.12.1971, art. 4º, “(...) são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados”.

CONSIDERANDO que as cooperativas podem prestar serviços a não associados somente em caráter excepcional e desde que tal faculdade atenda aos objetivos sociais previstos na sua norma estatutária, (art. 86, da Lei n. 5.764, de 16.12.1971), aspecto legal que revela a patente impossibilidade jurídica das cooperativas funcionarem como agências de locação de mão-de-obra terceirizada;

CONSIDERANDO que a administração pública está inexoravelmente jungida ao princípio da legalidade, e que a prática do merchandage é vedada pelo art. 3º, da CLT e repelida pela jurisprudência sumulada do C. TST (En. 331);

CONSIDERANDO que os trabalhadores aliciados por cooperativas de mão-de-obra, que prestam serviços de natureza subordinada à UNIÃO embora laborem em situação fática idêntica a dos empregados das empresas prestadoras de serviços terceirizáveis, encontram-se à margem de qualquer proteção jurídico-laboral, sendo-lhes sonogada a incidência de normas protetivas do trabalho, especialmente àquelas destinadas a tutelar a segurança e higidez do trabalho subordinado, o que afronta o princípio da isonomia, a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho (arts. 5º, caput e 1º, III e IV da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que num processo de terceirização o tomador dos serviços (no caso a administração pública) tem responsabilidade sucessiva por eventuais débitos trabalhistas do fornecedor de mão de obra, nos termos do Enunciado 331, do TST, o que poderia gerar graves prejuízos financeiros ao erário, na hipótese de se apurar a presença dos requisitos do art. 3º, da CLT na atividade de intermediação de mão-de-obra patrocinada por falsas cooperativas;

CONSIDERANDO o teor da Recomendação Para a Promoção das Cooperativas aprovada na 90ª sessão, da OIT - Organização Internacional do Trabalho, em junho de 2002, dispondo que os Estados devem

implementar políticas nos sentido de:

“8.1.b Garantir que as cooperativas não sejam criadas para, ou direcionadas a, o não cumprimento das lei do trabalho ou usadas para estabelecer relações de emprego disfarçados, e combater pseudocooperativas que violam os direitos dos trabalhadores velando para que a lei trabalhista seja aplicada em todas as empresas.”

RESOLVEM

Celebrar CONCILIAÇÃO nos autos do Processo 01082-2002-020-10-00-0, em tramitação perante a MM. Vigésima Vara do Trabalho de Brasília-DF, mediante os seguintes termos:

Cláusula Primeira - A UNIÃO abster-se-á de contratar trabalhadores, por meio de cooperativas de mão de obra, para a prestação de serviços ligados às suas atividades-fim ou meio, quando o labor, por sua própria natureza, demandar execução em estado de subordinação, quer em relação ao tomador, ou em relação ao fornecedor dos serviços, constituindo elemento essencial ao desenvolvimento e à prestação dos serviços terceirizados, sendo eles:

- a) - Serviços de limpeza;
- b) - Serviços de conservação;
- c) - Serviços de segurança, de vigilância e de portaria;
- d) - Serviços de recepção;
- e) - Serviços de copeiragem;
- f) - Serviços de reprografia;
- g) - Serviços de telefonia;
- h) - Serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;
- i) - Serviços de secretariado e secretariado executivo;
- j) - Serviços de auxiliar de escritório;
- k) - Serviços de auxiliar administrativo;
- l) - Serviços de office boy (contínuo);
- m) - Serviços de digitação;
- n) - Serviços de assessoria de imprensa e de relações públicas;
- o) - Serviços de motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante;
- p) - Serviços de ascensorista;
- q) - Serviços de enfermagem; e
- r) - Serviços de agentes comunitários de saúde.

Parágrafo Primeiro - O disposto nesta Cláusula não autoriza outras formas de terceirização sem previsão legal.

Parágrafo Segundo - As partes podem, a qualquer momento, mediante comunicação e acordos prévios, ampliar o rol de serviços elencados no caput.

Cláusula Segunda - Considera-se cooperativa de mão-de-obra, aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo assim vínculo de solidariedade entre seus associados), que não detenham qualquer meio de produção, e cujos serviços sejam prestados a terceiros, de forma individual (e não coletiva), pelos seus associados.

Cláusula Terceira - A UNIÃO obriga-se a estabelecer regras claras nos editais de licitação, a fim de esclarecer a natureza dos serviços licitados, determinando, por conseguinte, se os mesmos podem ser prestados por empresas prestadoras de serviços (trabalhadores subordinados), cooperativas de trabalho, trabalhadores autônomos, avulsos ou eventuais;

Parágrafo Primeiro - É lícita a contratação de genuínas sociedades cooperativas desde que os serviços licitados não estejam incluídos no rol inserido nas alíneas “a” a “r” da Cláusula Primeira e sejam prestados em caráter coletivo e com absoluta autonomia dos cooperados, seja em relação às cooperativas, seja em relação ao tomador dos serviços, devendo ser juntada, na fase de habilitação, listagem contendo o nome de todos os associados. Esclarecem as partes que somente os serviços podem ser terceirizados,

restando absolutamente vedado o fornecimento (intermediação de mão de obra) de trabalhadores a órgãos públicos por cooperativas de qualquer natureza.

Parágrafo Segundo - Os editais de licitação que se destinem a contratar os serviços disciplinados pela Cláusula Primeira deverão fazer expressa menção ao presente termo de conciliação e sua homologação, se possível transcrevendo-os na íntegra ou fazendo parte integrante desses editais, como anexo.

Parágrafo Terceiro - Para a prestação de serviços em sua forma subordinada, a licitante vencedora do certame deverá comprovar a condição de empregadora dos prestadores de serviços para as quais se objetiva a contratação, constituindo-se esse requisito, condição obrigatória à assinatura do respectivo contrato.

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Cláusula Quarta - A UNIÃO obriga-se ao pagamento de multa (astreinte) correspondente a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por trabalhador que esteja em desacordo com as condições estabelecidas no presente Termo de Conciliação, sendo a mesma reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Parágrafo Primeiro - O servidor público que, em nome da Administração, firmar o contrato de prestação de serviços nas atividades relacionadas nas alíneas “a” a “r” da Cláusula Primeira, será responsável solidário por qualquer contratação irregular, respondendo pela multa prevista no caput, sem prejuízo das demais cominações legais.

Parágrafo Segundo - Em caso de notícia de descumprimento dos termos firmados neste ajuste, a UNIÃO, depois de intimada, terá prazo de 20 (vinte) dias para apresentar sua justificativa perante o Ministério Público do Trabalho.

DA EXTENSÃO DO AJUSTE À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA

Cláusula Quinta - A UNIÃO se compromete a recomendar o estabelecimento das mesmas diretrizes ora pactuadas em relação às autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, a fim de vincular todos os órgãos integrantes da administração pública indireta ao cumprimento do presente termo de conciliação, sendo que em relação às empresas públicas e sociedades de economia mista deverá ser dado conhecimento ao Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais -

DEST, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, ou órgão equivalente, para que discipline a matéria no âmbito de sua competência.

DA HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL DO AJUSTE

Cláusula Sexta - As partes submetem os termos da presente conciliação à homologação do Juízo da MM. Vigésima Vara do Trabalho, para que o ajuste gere os seus efeitos jurídicos.

Cláusula Sétima - Os termos da presente avença gerarão seus efeitos jurídicos a partir da data de sua homologação judicial.

Parágrafo único - Os contratos em vigor entre a UNIÃO e as Cooperativas, que contrariem o presente acordo, não serão renovados ou prorrogados.

Cláusula Oitava - A presente conciliação extingue o processo com exame do mérito apenas em relação à UNIÃO, prosseguindo o feito quanto aos demais réus.

Dito isto, por estarem as partes ajustadas e compromissadas, firmam a presente conciliação em cinco vias, a qual terá eficácia de título judicial, nos termos dos artigos 831, parágrafo único, e 876, caput, da CLT.

Brasília, 05 de junho de 2003.

GUILHERME MASTRICHI BASSO

Procurador-Geral do Trabalho
GUIOMAR RECHIA GOMES

Vice-Procuradora-Geral do Trabalho
BRASILINO SANTOS RAMOS

Procurador-Chefe/PRT 10ª Região **FÁBIO**
LEAL CARDOSO

Procurador do Trabalho

MOACIR ANTONIO DA SILVA MACHADO

Procurador-Geral da União

HELIA MARIA DE OLIVEIRA BETTERO

Sub-Procuradora-Regional da União-1ª Região
MÁRIOLUIZ GUERREIRO

Advogado da União
Testemunhas:

GRIJALBO FERNANDES COUTINHO

Presidente Assoc. Nac. dos Magistrados da Justiça do Trabalho - ANAMATRA **PAULO SÉRGIO**
DOMINGUES

Presidente da Associação dos Juizes Federais do Brasil - AJUFE **REGINA**
BUTRUS

Presidente da Associação Nacional dos Procuradores do Trabalho - ANPT



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA SOARES ALVES**, Técnica Judiciária, em 30/12/2025, às 15:32, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1481613** e o código CRC **E0829195**.

0008307-30.2025.4.02.8000

SEI 1481613v1



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS

Pregão Eletrônico nº 900__/25
Proc. nº 0000317-22.2024.4.02.8000

Modelo de Declaração de Contratos Firmados com a Iniciativa Privada e com a Administração Pública.

Declaramos que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e a administração pública:

Contratante	CNPJ	Nº/Ano do contrato	Data da assinatura	Data da vigência	Valor anual
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

Valor Total dos Contratos Atualizados: _____

Local e data

COMPROVAÇÃO DA SUBCONDIÇÃO 9.6.1

Cálculo demonstrativo visando comprovar que o patrimônio líquido é igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor dos contratos firmados com a administração pública e com a iniciativa privada.

$$\frac{\text{Valor do Patrimônio Líquido} \times 12}{\text{Valor total dos contratos}} > 1$$

Obs.: Esse resultado deverá ser superior a 1.

COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO 9.6.5

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.

$$\frac{(\text{Valor da receita bruta} - \text{Valor total dos contratos}) \times 100}{\text{Valor da receita bruta}} = X\%$$

Obs.: Caso o percentual encontrado seja maior que 10% (positivo ou negativo), o licitante deverá apresentar as devidas justificativas.

JUSTIFICATIVAS PARA A VARIAÇÃO PERCENTUAL SUPERIOR A 10%

Observações:

1. Esta declaração deverá ser emitida em papel que identifique a empresa;
2. A licitante deverá informar todos os contratos vigentes.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA SOARES ALVES**, **Técnica Judiciária**, em 30/12/2025, às 15:32, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1481615** e o código CRC **CA8C9E1A**.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Anexo I do Termo de Cooperação Técnica nº ____/____

Ofício nº ____/____ – TRIBUNAL/CONSELHO

_____ de _____ de 20__.

A(o) Senhor(a) Gerente
(nome do gerente)
(Endereço com CEP)

Senhor(a) Gerente,

Reporto-me ao Termo de Cooperação Técnica nº ____/____, firmado com essa instituição, para solicitar que, excepcionalmente, promova o cadastramento de conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, em nome do Proponente a seguir indicado, destinada a receber recursos retidos de rubricas constantes na planilha de custos e formação de preços do Contrato nº ____/____, firmado por este TRIBUNAL/CONSELHO:

CNPJ: _____

Razão Social: _____

Nome Personalizado: _____

Endereço: _____

Representante Legal: _____

CPJ do Representante Legal: _____

Atenciosamente,

Assinatura do
Ordenador de Despesas do Tribunal/Conselho
ou do servidor previamente designado pelo ordenador





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Anexo II do Termo de Cooperação Técnica nº _____/_____

BANCO (LOGOTIPO)

_____, ____ de _____ de 20__.

Senhor _____,

Em atenção ao ofício _____ informamos que o representante
legal da empresa _____, CNPJ
_____ deverá comparecer à agência _____

para assinar o contrato da abertura de conta-depósito vinculada para Depósitos Vinculados a Obrigações, destinada a receber créditos ao amparo da Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça de 31.01.2013, alterada pela Resolução nº 183, de 24.10.2013, a título de provisão para encargos trabalhistas do Contrato nº _____.

Ratificamos que, conforme previsto no Termo de Cooperação Técnica nº ____/____ firmado com o Banco, qualquer tipo de movimentação financeira somente ocorrerá mediante solicitação do TRIBUNAL/CONSELHO.

Gerente

Ao Senhor
Nome e cargo do representante do TRIBUNAL/CONSELHO
Endereço





Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Anexo III do Termo de Cooperação Técnica nº ____/____

_____,
Senhor,

Informamos abaixo os dados para abertura de conta-depósito vinculada à empresa _____, CNPJ _____ na Agência _____ do Banco _____, prefixo _____, destinada a receber os créditos ao amparo da Instrução Normativa nº 03 SLTI/MPOG, de 15.10.09 (ou Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça de 31.01.2013, alterada pela Resolução nº 183, de 24.10.2013):

Tipo de Garantia: 0001 – Contratos Administrativos

Evento de Garantia: _____

Agência : _____

Conveniente Subordinante : Tribunal ou Conselho

Cidade/Município : _____

Comunicamos que essa Corte poderá realizar os créditos após pré-cadastramento no portal do BANCO, sítio _____.

Ratificamos que a conta somente será aberta após o acolhimento do primeiro depósito e, conforme Termo de Cooperação Técnica nº ____/_____, qualquer tipo de movimentação financeira ocorrerá mediante solicitação do **TRIBUNAL/CONSELHO**.

Atenciosamente,

Gerente



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELA SOARES ALVES**, **Técnica Judiciária**, em 30/12/2025, às 15:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1481858** e o código CRC **24C7F184**.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

MINUTA TRF2 1562792

MINUTA	MINUTA	MINUTA*
---------	---------	---------

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA JUSTIÇA FEDERAL DA 2ª REGIÃO, POR MEIO DE CENTRAL DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI FAZEM O TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO E A EMPRESA _____.

Proc. Adm. SEI nº 0008307-30.2025.4.02.8000

O Tribunal Regional Federal da 2ª Região, inscrito no C.N.P.J. sob o nº 32.243.347/0001-51, com sede na Rua Acre, nº 80, Centro, Rio de Janeiro, representado neste ato por seu **Exmo. Sr. Presidente, Desembargador Federal Luiz Paulo da Silva Araújo Filho**, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa _____, inscrita no C.N.P.J. sob o nº _____, estabelecida _____, CEP _____, Tel.: () _____, e-mail: _____, representada neste ato por seu(sua) _____, **Sr(a).** _____, a seguir denominada apenas **CONTRATADA**, tendo em vista o constante e decidido no Processo Administrativo SEI nº 0008307-30.2025.4.02.8000, em consequência do Pregão Eletrônico nº 9_/2026, fundamentado na Lei nº 14.133/2021, homologado em ___/___/2026, através do Despacho TRF2 _____, FIRMAM o presente Contrato, objetivando a *prestação de serviços técnicos especializados de suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da 2ª Região, por meio de Central de Serviços* sujeitas as partes às disposições da Lei nº 14.133/2021 e às seguintes cláusulas e condições:

1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO:

1.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação de serviços técnicos especializados de suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da 2ª Região, por meio de Central de Serviços, conforme especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 9_/2026 e seus Anexos I, II, III e IV e na forma estabelecida no presente Contrato.

2 - CLÁUSULA SEGUNDA: DO REGIME DE EXECUÇÃO:

2.1. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

2.1.1. Os serviços deverão ser executados de forma contínua, nos termos do art. 6º, XV, da Lei nº 14.133/2021, conforme Itens 3, 8 e 18 do Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo:

2.2. DA FORMA DE EXECUÇÃO:

2.2.1. Os serviços deverão ser executados de forma contínua, nos termos do art. 6º, XV, da Lei nº 14.133/2021, conforme Item 19 do Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo:

2.3. DO HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

2.3.1. Os serviços deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, no horário de 10:00 às 19:00 horas e sábados, domingos e feriados de 12:00 às 17:00 horas, excetuando-se os Serviços de Atendimento à Rede, que deverão ser prestados, em dias úteis, das 07:00 às 21:00 horas

2.4. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS :

2.4.1. Os serviços deverão ser prestados no município do Rio de Janeiro, nas instalações do Contratante, nos endereços discriminados no subitem 18.15.1 do Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo:

2.5. DAS CONDIÇÕES E PRAZOS DE ENTREGA:

2.3.1. As inconformidades identificadas nos serviços prestados deverão ser comunicadas formalmente e por escrito à Contratada, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, sendo esta responsável por sua imediata correção.

2.6. DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO:

2.6.1 - A tabela abaixo sintetiza as etapas de execução da presente contratação, ressaltando que o prazo em todas as etapas possui como referência inicial o fim da anterior.

ITEM	CATEGORIA PROFISSIONAL	QUANTITATIVO
01	Assinatura do Contato	Conforme Lei nº 14.133/2021
02	Ordem de Serviço	Será emitida até o dia útil seguinte à data de assinatura do contrato e indicará a data de início da prestação dos serviços
03	Início dos serviços	Na data indicada na Ordem de Serviço para iniciar a prestação dos serviços
04	Reunião de alinhamento com a Contratada	Em até 15 (quinze) dias corridos, após assinatura do Contrato
05	Recebimento Provisório	Imediatamente depois da apresentação do documento fiscal correspondente aos serviços prestados no último período de adimplemento contratual.
06	Recebimento Definitivo	Até 10 (dez) dias úteis, constados a partir do Recebimento Provisório

2.7. DA REUNIÃO DE ALINHAMENTO COM A CONTRATADA:

2.7.1. Deverá ser realizada reunião de alinhamento, sem custo adicional, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste instrumento, e esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto contratado.

2.7.2. Deverão participar dessa reunião, o Gestor do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, o Representante legal da Contratada, Preposto e demais intervenientes.

2.7.3. A reunião realizar-se-á nas instalações do Contratante em até 15 (quinze) dias corridos após assinatura do Contrato, conforme horário a ser agendado com o Contratante

2.8. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NSE) :

2.8.1.Os níveis mínimos de serviços exigidos estão discriminados no item 26 do Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo:

3 - CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

3.1. São obrigações do Contratante as discriminadas no Item 22 do Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo.

4 - CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

4.1. São obrigações da Contratada, além das constantes do Itens 23 e 32 do Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo, as previstas nesta Cláusula:

4.1.1. A Contratada deverá manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive aquelas relativas às especificações, sob pena de rescisão contratual.

4.1.2. É vedada a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme artigo 2º, inciso VI, da Resolução CNJ nº 7, de 18/10/2005, com a alteração implementada pela Resolução CNJ nº 229, de 22/06/2016.

4.1.2.1. A comprovação de que trata o subitem anterior será feita mediante o preenchimento, pela Contratada, da Declaração constante do Anexo IV do presente Edital, a qual será entregue no ato da assinatura do Contrato.

4.1.3. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, conforme o artigo 3º da Resolução CNJ nº 7, de 18/10/2005, alterada pela Resolução CNJ nº 09 de 06/12/2005.

4.1.4. A Contratada deverá cientificar aos seus empregados a observância obrigatória do Código de Conduta, nos termos da Resolução nº 147 do Conselho da Justiça Federal, de 15/04/2011 e da Portaria nº CF-POR-2012/00116, de 11/05/2012.

4.1.5. A Contratada deverá cientificar aos seus empregados a observância obrigatória às disposições contidas na Resolução nº 351 do Conselho Nacional de Justiça, de 28/10/2020, que institui a Política de Prevenção e Combate do Assédio Moral, do Assédio Sexual, e de todas as formas de Discriminação, a fim de promover o trabalho digno, saudável, seguro e sustentável no âmbito do Poder Judiciário.

4.1.5.1. Aplica-se a Resolução mencionada no subitem anterior a todas as condutas de assédio e discriminação no contexto das relações socioprofissionais e da organização do trabalho no Poder Judiciário, praticadas presencialmente ou por meios virtuais, inclusive aquelas contra estagiários, aprendizes, prestadores de serviços, voluntários e outros colaboradores.

4.1.6. A Contratada deverá cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, conforme determinação do art. 92, inciso XVII, da Lei nº 14.133/21.

4.1.7. A Contratada deverá cientificar aos seus empregados a observância obrigatória do Código de Ética da Justiça Federal da 2ª Região, nos termos da Resolução nº 21 do TRF 2ª Região, de 16/12/2024.

4.1.8. Em cumprimento à Resolução nº 497, de 14 de abril de 2023, do Conselho Nacional de Justiça, a Contratada deverá reservar, no mínimo, 5% (cinco por cento) das vagas para as mulheres incluídas em uma das seguintes situações: I – mulheres vítimas de violência física, moral, patrimonial, psicológica ou sexual, em razão do gênero, no contexto doméstico e familiar;

II – mulheres trans e travestis;

III – mulheres migrantes e refugiadas;

IV – mulheres em situação de rua;

V – mulheres egressas do sistema prisional; e

VI – mulheres indígenas, camponesas e quilombolas.

4.1.8.1. Pelo menos metade do total de vagas reservadas deverão ser destinados a mulheres vítimas de violência no contexto doméstico e familiar.

4.1.8.2. As demais vagas reservadas deverão ser preenchidas por mulheres integrantes dos grupos indicados nos incisos II a VI do subitem 4.1.8, cabendo a definição ao Tribunal ou Conselho, observadas as peculiaridades regionais.

4.1.8.3. As vagas serão destinadas prioritariamente a mulheres pretas e pardas.

4.1.8.4. O percentual mínimo de mão de obra estabelecido no subitem 4.1.8 deverá ser mantido durante toda a execução contratual.

4.1.9. A indisponibilidade de mão de obra com a qualificação necessária para atendimento do objeto contratual não caracteriza descumprimento do disposto no subitem 4.1.8.

4.1.10. A aplicação da política do subitem 4.1.8 ficará sujeita ao estabelecimento de parcerias, por meio de convênios, acordo de cooperação técnica ou outros instrumentos, com instituições públicas, organizações da sociedade civil ou, ainda, com outros organismos e instituições credenciadas que atuem na atenção aos grupos mencionados, que se encontram em fase de tratativas no Contratante.

5 - CLÁUSULA QUINTA: DO RECEBIMENTO DO OBJETO:

5.1. Em conformidade com o artigo 140 da Lei n.º 14.133/2021, o objeto do contrato será recebido da seguinte forma :

5.1.1. Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante o registro de recebimento do documento fiscal no Portal do SIGEO, após a prestação dos serviços, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com aos termos contratuais.

5.1.2. Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente , mediante termo detalhado, que

comprove o atendimento das exigências contratuais, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento provisório, salvo motivo justificado;

5.2. Se, após o recebimento provisório, for constatado que os serviços foram realizados de forma incompleta ou em desacordo com as especificações ou com a proposta, após a notificação da Contratada, será interrompido o prazo de recebimento definitivo até que seja sanada a situação.

5.3. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil da Contratada pela solidez e pela segurança dos serviços nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução contratual, nos limites estabelecidos neste Contrato;

5.4. O aceite/aprovação do(s) produto(s)/serviço(s) pelo Contratante não exclui a responsabilidade civil da Contratada por vícios de quantidade ou qualidade do(s) produto(s)/serviço(s) ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas, posteriormente, garantindo-se ao Contratante as faculdades previstas no art. 18 e 20 da Lei n.º 8.078/90.

6 - CLÁUSULA SEXTA: DO PREÇO, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, DA REPACTUAÇÃO, DO REAJUSTE E DO RECOLHIMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS:

6.1. DO PREÇO:

6.1.1. As Planilhas de Custos e Formação de Preços apresentadas pela Contratada por ocasião da homologação do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo, integram este Contrato, assim como a proposta por ela apresentada, discriminada na Cláusula Décima.

6.1.2. O **VALOR MENSAL ESTIMADO** deste Contrato é de R\$ _____ (_____);

6.1.3. O **VALOR TOTAL ESTIMADO** deste Contrato é de R\$ _____ (_____);

6.1.4. Nos preços oferecidos pela Contratada já estão incluídos a incidência tributária e demais encargos como materiais, mão de obra, equipamentos, licenças, impostos, taxas, emolumentos, transportes, embalagens, seguro, enfim todos os custos pertinentes à perfeita execução dos serviços contratados.

6.2. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

6.2.1. O pagamento será efetuado mensalmente, à vista do documento fiscal apresentado pela Contratada, obedecida a ordem cronológica, através de ordem bancária e depósito em conta corrente indicada pela Contratada:

6.2.1.1. no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da liquidação da despesa, quando se tratar de valor igual ou inferior àquele estabelecido no art. 75, II, da Lei 14.133/2021, devidamente atualizado;

6.2.1.2. no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da liquidação da despesa, para valor superior àquele estabelecido do art. 75, II da Lei 14.133/21, devidamente atualizado;

6.2.1.3. A liquidação da despesa deverá ser realizada nos mesmos prazos, contados do recebimento do documento fiscal, de acordo com os valores acima descritos, após a certificação do cumprimento da obrigação;

6.2.1.3.1. O atesto do documento fiscal será lavrado no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data do recebimento do documento fiscal, compreendendo a execução do objeto da contratação, a regularidade do faturamento e o cumprimento das demais obrigações contratualmente previstas.

6.2.1.4. No ato do pagamento será efetuada retenção na fonte dos tributos e contribuições elencadas nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com a legislação e as instruções normativas vigentes.

6.2.1.5. Para fins do disposto nos subitens 6.2.1.1 e 6.2.1.2, considerar-se-á como sendo a data do pagamento a data da emissão da ordem bancária.

6.2.2. A Contratada deverá efetuar o cadastro no Portal do SIGEO - JT para apresentação dos Documentos Fiscais (Notas Fiscais), que deverão, obrigatoriamente, ser registrados no Portal do SIGEO - JT para efeito de recebimento provisório, atesto, liquidação e pagamento;

6.2.2.1. Por meio do link <https://sigeo.jt.jus.br/ajuda>, a Contratada terá acesso ao Portal SIGEO – JT e a um guia detalhado das funcionalidades do sistema.

6.2.2.2. A Contratada deverá efetuar o cadastro no Portal do SIGEO – JT, visando à apresentação do documento fiscal.

6.2.2.3. Os documentos fiscais deverão ser encaminhados exclusivamente via SIGEO.

6.2.2.4. Caso já exista cadastro realizado pela Contratada vinculado a outro Órgão, deverá ser procedida a regularização, de modo que seja alterada sua vinculação para este Tribunal;

6.2.2.4.1. Caso o cadastro existente tenha sido feito por outro Órgão, o fornecedor deverá diligenciar junto ao referido Órgão, no sentido de que lhe seja atribuída a responsabilidade pelo próprio cadastro, de modo que possa prosseguir com a nova vinculação;

6.2.2.5. Os documentos abaixo descritos deverão ser enviados para o e-mail notafiscal@trf2.jus.br:

6.2.2.5.1. Folha de pagamento de pessoal, do mês de realização dos serviços, referente aos profissionais da empresa contratada que estejam prestando serviços nas dependências do Contratante;

6.2.2.5.2. A folha de pagamento deverá corresponder exatamente à frequência dos empregados, controlada pelo contratante, através de sistema de registro de ponto eletrônico, em conformidade com a Portaria nº 671/2021, do Ministério do Trabalho e Previdência, não sendo pago à Contratada o valor relativo aos dias não trabalhados pelos empregados, bem como os encargos que venham a incidir sobre este valor;

6.2.2.5.3. A folha de pagamento e os cartões de ponto, terão como período correspondente à prestação dos serviços o mês comercial, excetuando-se as folhas do primeiro e último mês de execução contratual onde será considerado o período pro rata;

6.2.2.5.4. Comprovante de recolhimento de encargos sociais (INSS, FGTS, PIS) relativos ao mês imediatamente anterior, e de outros descontos consignados na folha do mês, referentes aos empregados colocados à disposição do Contratante;

6.2.2.5.5. Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP) com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário;

6.2.2.5.6. Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP;

6.2.2.5.7. Comprovantes de auxílio alimentação/refeição dos empregados, correspondentes ao mês do documento fiscal;

6.2.2.5.7.1. A comprovação da entrega de auxílio alimentação/refeição dar-se-á com a apresentação de comprovante da empresa fornecedora dos cartões com a lista de todos os empregados da Contratada, acompanhada do comprovante de pagamento total realizado pela mesma à empresa fornecedora dos cartões ou com a relação dos empregados constante do Contrato, contendo o valor do auxílio-alimentação, data de recebimento e assinatura dos profissionais.

6.2.2.5.8. Quadro resumo de frequências e faltas referentes ao mês;

6.2.2.5.9. Cópia da Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS, quando houver rescisão sem justa causa;

6.2.2.5.10. Cópia do Termo de Rescisão, quando houver rescisão do contrato do trabalhador, com a devida homologação pela entidade sindical, se for o caso;

6.2.2.5.11. Serão descontadas, proporcionalmente, do valor total mensal contratado, as faltas indicadas pela fiscalização, quando do atesto do documento fiscal, sem prejuízo das demais sanções administrativas disciplinadas no Edital e no Contrato;

6.2.3. A Contratada optante pelo SIMPLES, para fins do disposto no subitem anterior, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação da Declaração, em duas vias, a que se refere o artigo 6º da Instrução Normativa nº 1.234, de 11/01/2012, da Secretaria da Receita Federal, com as alterações implementadas pelas instruções normativas posteriores.

6.2.4. A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na presente licitação, sob pena de rescisão contratual, execução da garantia, além da aplicação das penalidades contratualmente previstas.

6.2.4.1. A manutenção das condições de habilitação e qualificação acima referidas será verificada quando da realização de cada pagamento.

6.2.5. No caso de documento fiscal apresentado com erro, a Contratada será notificada para retificação e reapresentação, acrescentando-se, no prazo fixado nos subitens 6.2.1.1 e 6.2.1.2, os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação.

6.2.6. No caso de prestação dos serviços descritos nos itens previstos no inciso XX do artigo 14 da Lei Municipal nº 691/84, alterada pela Lei nº 3.691/03, na redação da Lei nº 7.000/2021, a Contratada não localizada no Município do Rio de Janeiro estará sujeita, no ato do pagamento, à retenção do ISS – Imposto sobre Serviço de qualquer natureza;

6.2.6.1. Para fins de identificação da situação prevista no subitem anterior, a Contratada deverá informar, em campo próprio do documento fiscal de cobrança, o código e a descrição do serviço prestado.

6.2.7. Em caso de atraso no pagamento, e desde que para tal não tenha concorrido de alguma forma a CONTRATADA, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

6.3. DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE:

6.3.1. É admitida repactuação dos preços do Contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano.

6.3.1.1. O interregno mínimo de 01 (um) ano será contado:

a) os preços da mão de obra, a partir da data do Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho ou sentença normativa vigente à época da data limite para apresentação da proposta.

a.1) quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação poderá ser dividida em tantas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação, respeitado o interregno mínimo fixado no subitem anterior;

a.2) inexistindo convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho, a repactuação dos preços da mão de obra terá como base a pesquisa de preços realizada na mesma fonte utilizada para a fixação da remuneração inicial, devendo ser observados os mesmos critérios fixados quando da elaboração da estimativa de preços.

a.3) no caso da alínea anterior, inexistindo a mesma fonte utilizada para elaboração do orçamento inicial, poderá ser utilizada nova fonte, desde que devidamente justificado.

b) no caso dos preços de insumos, materiais e equipamentos, a partir da data limite para apresentação da proposta.

b.1) os preços de insumos, materiais e equipamentos, observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, serão reajustados a partir da data limite para apresentação da proposta, de acordo com a variação do IPCA/IBGE, calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, ou outro índice oficial que venha a ser acordado entre as partes.

c) os preços de insumos decorrentes de convenção, acordo coletivo de trabalho, sentença normativa ou definidos pelo poder público serão reajustados com base nos respectivos instrumentos legais, na mesma data que ocorrer a repactuação da mão de obra.

d) os insumos, materiais e equipamentos serão reajustados simultaneamente com a mão de obra quando decorrido, no mínimo, o interregno de 01 (um) ano previsto na alínea “b”.

e) quando o interregno mínimo de 01 (um) ano previsto na alínea “d” não tiver sido cumprido, serão repactuados exclusivamente os custos vinculados à mão de obra.

6.3.2. Os reajustamentos de preços serão precedidos de solicitação da Contratada, e acompanhados de:

6.3.2.1. No caso das repactuações:

- a) documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de mercado de cada um dos itens da planilha a serem alterados, quando for o caso;
- b) novo acordo ou convenção coletiva de trabalho, sentença normativa ou lei, que fundamentam o pedido de repactuação;
- c) demonstração da alteração dos custos, por meio de apresentação das planilhas analíticas de composição de custos e formação de preços;
- d) documentos que comprovem que a Contratada já arca com os custos decorrentes das disposições do novo acordo ou convenção coletiva.

6.3.2.2. No caso de reajustes, dos índices oficiais de preços previstos no Contrato e do demonstrativo de cálculo para análise e aprovação do Contratante.

6.3.3. É vedada a inclusão, por ocasião dos reajustamentos, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal.

6.3.4. Caso a Contratada não requeira tempestivamente o reajustamento de preços e prorrogue o Contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

6.3.5. Os reajustamentos de preços produzirão efeitos financeiros:

6.3.5.1. No caso de reajustes, a partir da implementação do direito da Contratada, conforme fixado no Contrato, tendo por referência a data limite de apresentação da proposta ou do orçamento a que a proposta se referir, conforme estabelecido no Contrato;

6.3.5.2. No caso da repactuação, a partir da data prevista no acordo, ou na convenção coletiva de trabalho ou na sentença normativa ou lei, motivadores do pedido de repactuação.

6.3.6. Os reajustamentos subsequentes ao primeiro produzirão efeitos financeiros 01 (um) ano a contar da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação ou reajuste ocorridos.

6.3.7. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da Contratada.

6.3.8. O prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços será de 01 (um) mês, contado da data do fornecimento da documentação prevista no subitem 6.3.2.1.

6.4. DO RECOLHIMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS:

6.4.1. Será destacado do pagamento mensal da Contratada e depositado na Caixa Econômica Federal - CEF o somatório dos valores das rubricas relativas a:

6.4.1.1. Férias;

6.4.1.2. 1/3 constitucional;

6.4.1.3. 13º Salário;

6.4.1.4. Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

6.4.1.5. Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

6.4.2. Os valores das rubricas serão obtidos pela aplicação dos percentuais abaixo discriminados:

Percentuais para contingenciamento de encargos trabalhistas a serem aplicados sobre documentos fiscais conforme Resolução CNJ nº 651/2025				
Título	Variação RAT ajustado 0,50% a 6,00%			
	Empresas		Simples	
Grupo A	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Submódulo 2.1 da IN 05/2017 - MPDG	34,30%	39,80%	28,50%	34,00%
RAT	0,50%	6,00%	0,50%	6,00%
13º Salário	9,09	9,09	9,09	9,09
Férias	9,09	9,09	9,09	9,09
1/3 constitucional	3,03	3,03	3,03	3,03
Subtotal	21,21	21,21	21,21	21,21
Incidência do Grupo A (*)	7,28	8,44	6,04	7,21
Multa do FGTS	4,36	4,36	4,36	4,36
Encargos a contingenciar	32,85	34,01	31,61	32,78
Taxa de conta-depósito vinculada, conforme inciso IV, art. 3º da IN 01/2016-CJF (**)				
Total a contingenciar				

Obs.:

(*) - A incidência recai sobre as verbas de 13º salário, férias e 1/3 constitucional, variando de acordo com o RAT ajustado da Contratada;

() – Caso o contrato firmado entre a empresa e o banco oficial tenha previsão de desconto da taxa de abertura e manutenção diretamente na conta-depósito vinculada, esse valor deverá ser destacado da fatura e devolvido à conta-depósito vinculada, nos termos do inciso V do artigo 12 da Resolução CNJ nº 651/2025.**

6.4.3. Os valores das rubricas indicadas no subitem 6.4.1 serão glosados do valor mensal do Contrato e depositados exclusivamente na CEF, em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, e deixarão de compor o valor do pagamento mensal à Contratada.

6.4.3.1. Caso a CEF promova desconto diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, os valores relativos às despesas com cobrança de abertura e manutenção da referida conta-depósito serão glosados do valor mensal do Contrato, e deixarão de compor o valor do pagamento mensal à Contratada.

6.4.4. Os depósitos devem ser efetivados em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – aberta em nome da Contratada e por Contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente mediante autorização do Contratante.

6.4.5. A Contratada deverá providenciar, no prazo de 20 (*vinete*) dias, contados da notificação do Contratante, a assinatura dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - e de Termo específico junto à CEF, que permita ao Contratante ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do Contratante, conforme indicado no referido Termo.

6.4.6. Ocorrendo o descumprimento do prazo estipulado no subitem anterior, o Contratante oficiará à Contratada, comunicando-lhe a data limite para cumprir a obrigação. Permanecendo o descumprimento, fica a Contratada sujeita ao pagamento de multa diária, até a data do efetivo adimplemento, de 0,3% (*três décimos por cento*), calculada à base de juros compostos, limitada a 30% (*trinta por cento*) sobre o valor da obrigação inadimplida, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.

6.4.7. Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados diariamente pelo índice da poupança ou por outro definido, conforme Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre o Contratante e a CEF, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

6.4.8. A abertura e manutenção da conta-depósito vinculada serão isentas de tarifas bancárias, conforme consta do Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre o Contratante e a CEF.

6.4.9. A Contratada poderá:

6.4.9.1. Solicitar, durante a execução do Contrato, autorização do Contratante para resgatar da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias contempladas nas mesmas rubricas indicadas no subitem 6.4.1, desde que comprove, documentalmente, tratar-se de empregados alocados nas dependências do Contratante e que apresente:

a) no caso de fato ocorrido durante a vigência do contrato de trabalho do empregado: comprovante de férias (aviso e recibo), folha de pagamento de 13º salário, com o respectivo comprovante de depósito em conta corrente dos empregados;

b) no caso de rescisão do contrato de trabalho do empregado com mais de 01 (um) ano de serviço: termo de rescisão de contrato de trabalho (TRCT) devidamente homologado pelo sindicato da categoria, com a comprovação de depósito em conta corrente dos empregados, observando o disposto no artigo 477 da CLT, bem como a Portaria do MTE n. 1.057, de 6/7/2012, e comprovante dos depósitos do INSS e do FGTS, este último acompanhado do comprovante de pagamento da respectiva multa;

c) no caso de rescisão contratual entre o Contratante e a Contratada, sem dispensa dos empregados: declaração contendo informação de que os mesmos continuarão prestando serviços à Contratada e comprovante de regularidade de depósitos do INSS e FGTS.

6.4.9.2. Movimentar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - diretamente para a conta corrente dos empregados, exclusivamente para pagamento das verbas trabalhistas contempladas nas rubricas do artigo 3º da Resolução CNJ nº 651/2025 e pela IN 1/2016-CJF, desde que comprove, documentalmente, tratar-se de empregados alocados nas dependências do Contratante, e que apresente:

a) no caso de fato ocorrido durante a vigência do contrato de trabalho do empregado: aviso de férias e espelho da folha de pagamento do 13º salário;

b) no caso de rescisão do contrato de trabalho do empregado: Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho (TRCT, homologado, se exigível) e guia de recolhimento com o valor do FGTS e sua respectiva multa;

c) no caso de rescisão contratual entre o Contratante e a Contratada, sem dispensa dos empregados: declaração contendo informação de que os mesmos continuarão prestando serviços à Contratada, comprovante de regularidade de depósitos do INSS e FGTS.

6.4.9.3. Nas hipóteses do subitem 6.4.9.2, a Contratada deverá apresentar o comprovante de quitação das verbas trabalhistas (recibo de férias, 1/3 e 13º e TRCT), no prazo máximo de 10 (*dez*) dias, contado da data do pagamento.

a) Após a comprovação indicada no subitem anterior, o Contratante poderá autorizar o resgate dos valores correspondentes à incidência previdenciária e FGTS, sobre os valores movimentados.

6.4.10. O pedido da Contratada deverá conter, além dos documentos citados no subitem 6.4.9, planilha com os valores a serem resgatados ou movimentados da conta- depósito vinculada - bloqueada para movimentação - nas proporções que foram destacadas para cada empregado durante a vigência do Contrato.

6.4.11. O resgate dos recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - previsto no subitem

anterior dar-se-á somente após o pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias e mediante apresentação à unidade competente do Contratante, dos documentos comprobatórios de que a Contratada efetivamente pagou a cada empregado as rubricas indicadas no subitem 6.4.1.

6.4.12. O Contratante expedirá autorização de que trata o subitem 6.4.9.1, depois de confirmado o pagamento das verbas trabalhistas destacadas, e encaminhará a referida autorização à CEF no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de apresentação dos documentos comprobatórios pela Contratada.

6.4.13. Todos os termos da Resolução CNJ nº 651/2025, e da Instrução Normativa CJF-INN-2016/00001 deverão ser observados na execução contratual.

7 - CLÁUSULA SÉTIMA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

7.1. A despesa decorrente da presente contratação correrá à conta dos recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União do Contratante, conforme o adiante especificado:

PTRs	Natureza da Despesa	Notas de empenho
168.420 (TRF2)	3.3.90.40.10	
168.364 (Seções Judiciárias)		

7.2. Na parcela referente ao exercício de 2027, a despesa será incluída na proposta orçamentária para o citado exercício, condicionada à aprovação da mesma.

8 - CLÁUSULA OITAVA: DAS SANÇÕES:

8.1. A Contratada será responsabilizada administrativamente pelas infrações estabelecidas no Item 22 do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo.

9 - CLÁUSULA NONA: DA EXTINÇÃO:

9.1. A inadimplência, parcial ou total, das cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, por parte da Contratada, assegurará ao Contratante o direito de dá-lo por extinto, mediante notificação, através de ofício, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, ficando a critério do Contratante declarar extinto o Contrato, nos termos desta cláusula e/ou aplicar a multa prevista no Edital e na Lei nº 14.133/2021.

9.2. O Contrato, sem prejuízo das cominações legais nele previstas, poderá ser extinto por ato unilateral da Administração, nos casos enumerados no art. 137, incisos I a VI, VIII e IX, da Lei nº 14.133/2021.

9.3. A extinção mencionada no subitem anterior será formalmente motivada, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

10 - CLÁUSULA DÉCIMA: DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR:

10.1. O serviço contratado obedecerá ao estipulado neste Contrato, bem como às obrigações assumidas nos documentos a seguir indicados, os quais ficam fazendo parte integrante e complementar deste Contrato, independentemente de transcrição, no que não contrariarem as estipulações aqui firmadas:

- a) Edital do Pregão Eletrônico nº __/2026, e seus Anexos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX e X;
- b) Proposta datada de __/__/2026 apresentada pela Contratada, contendo prazo, preço, discriminação e especificação dos serviços a serem executados;
- c) Certificado de Vistoria, *se houver*, emitido pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, comprovando que a Contratada tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para cumprimento das obrigações objeto deste Contrato, conforme documento nº _____.

10.2. Na hipótese de divergência, entre as alíneas “a” e “b”, prevalecerão às condições estipuladas no documento referido na alínea “a”.

11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA FISCALIZAÇÃO:

11.1. O Contratante designará servidor ou comissão de servidores para fiscalizar a execução do Contrato, os quais exercerão como representantes da Administração, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização deste Contrato.

11.2. Compete à Fiscalização, além das atribuições discriminadas no Item 31 do Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo, as elencadas a seguir:

- 11.2.1. Acompanhar, fiscalizar e atestar a execução contratual, bem como indicar as ocorrências verificadas;
- 11.2.2. Solicitar à Contratada e a seus prepostos ou obter da Administração todas as providências tempestivas necessárias ao bom andamento do contrato e anexar aos autos cópia dos documentos que comprovem essas solicitações;
- 11.2.3. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do objeto para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 11.2.4. Propor a aplicação de penalidades à Contratada e encaminhar os documentos necessários à instrução de procedimentos para possível aplicação de sanções administrativas;
- 11.2.5. Acompanhar a apresentação dos documentos fiscais, bem como efetuar o atesto da fatura para fins de liquidação e pagamento;

- 11.3. A ação da fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais e legais;
- 11.4. A Contratada se submeterá a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do TRF2, quanto à execução do objeto e dos serviços contratados, prestando todos os esclarecimentos solicitados;
- 11.5. As irregularidades detectadas pela fiscalização do TRF2 serão comunicadas por escrito à Contratada, para sua pronta correção ou adequação.

12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA:

- 12.1. O prazo de vigência do presente Contrato é de 01 (um) ano, contado a partir do 1º dia útil subsequente à data de sua assinatura pelo Contratante, podendo ser prorrogado, respeitada a vigência máxima decenal, na forma autorizada pelo art. 107 da Lei nº 14.133/2021.
- 12.2. A pelo menos 60 (sessenta) dias do término da vigência deste instrumento, o Contratante expedirá comunicado à Contratada para que se manifeste, dentro de 03 (três) dias contados do recebimento da consulta, sobre seu interesse na prorrogação do atual Contrato.
- 12.3. Se positiva a resposta e vantajosa a prorrogação, o Contratante providenciará, no devido tempo, o respectivo Termo Aditivo.
- 12.4. A resposta da Contratada terá caráter irretratável, não podendo, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.
- 12.5. 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, nos termos da Cláusula Oitava.
- 12.6. Após o prazo de vigência inicial, o Contrato poderá ser prorrogado por meio de aditamento, nos termos supracitados, desde que preenchidos, cumulativamente, a cada prorrogação, os seguintes requisitos:
- 12.6.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 12.6.2. A Contratada não tenha sofrido punição de natureza pecuniária por mais de 03 (três) vezes no Contratante, a cada período de vigência do Contrato;
- 12.6.3. O Contratante tenha interesse na continuidade dos serviços;
- 12.6.4. O valor do Contrato permaneça economicamente vantajoso para o Contratante;
- 12.6.5. A Contratada concorde com a prorrogação.
- 12.7. A vantajosidade econômica para a prorrogação do Contrato, mencionada no subitem 14.6.4 desta Cláusula, estará assegurada, dispensando-se a realização de pesquisa de preços, quando:
- 12.7.1. Houver previsão contratual de que as repactuações dos itens envolvendo a folha de salários serão efetuadas com base em convenção ou acordo coletivo de trabalho, sentença normativa ou lei, previamente definidos no Contrato;
- 12.7.2. Houver previsão contratual de que os reajustes dos itens envolvendo insumos, materiais e equipamentos serão efetuados com base em índices oficiais de preços, previamente definidos no Contrato.
- 12.8. Nos contratos de serviços terceirizados de natureza continuada, os custos fixos ou variáveis não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados, mediante negociação e como condição para a renovação.
- 12.8.1. A parcela mensal a título de aviso prévio trabalhado será no percentual máximo de 1,94% no primeiro ano, nos termos dos Acórdãos TCU n. 1904 /2007 e 3006/2010, ambos do Plenário.
- 12.8.2. Em caso de prorrogação do Contrato, o percentual máximo dessa parcela será de 0,194% a cada ano de prorrogação, a ser incluído por ocasião da formulação do aditivo da prorrogação do Contrato, conforme ditames da Lei n.º 12.506 /2011.

13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA GARANTIA CONTRATUAL:

- 13.1. Para assegurar o fiel cumprimento das cláusulas e obrigações contratuais, a Contratada presta garantia contratual, de acordo com as modalidades elencadas no artigo 96, § 1º da Lei nº 14.133/2021, no valor de R\$ _____ (_____), equivalente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do Contrato.
- 13.1.1. A garantia mencionada no subitem anterior deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do 1º dia útil subsequente à data de assinatura deste Contrato pelo Contratante.
- 13.1.2. Na hipótese de opção por seguro-garantia, deverá ser apresentada a respectiva Apólice no prazo mínimo de 01 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do Contrato, nos termos do §3º, do artigo 96, da Lei nº 14.133/2021
- 13.2 - A prestação da garantia contratual encontra-se detalhadamente discriminada no item 14.11 do Edital do Pregão Eletrônico referenciado no preâmbulo.

14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR):

- 14.1. O pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR, o qual define objetivamente níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento, na forma estabelecida no Item 26 do Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico mencionado no preâmbulo.

15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS:

15.1. A presente Cláusula tem por objeto atender aos dispositivos consignados na Lei nº 13.709/2018, e nas Resoluções nº 363 de 12/01/21 do CNJ e nº TRF2-RSP-2022/00031 de 01/04/2022 deste E. Tribunal.

15.2. DOS AGENTES DE TRATAMENTO:

15.2.1. Para efeitos de proteção dos dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato o Contratante e a Contratada assumem as obrigações de controladores de dados, na forma de controladoria conjunta, dada a convergência das finalidades do tratamento de dados pessoais no âmbito contratual.

15.3. DAS OBRIGAÇÕES:

15.3.1. As Partes obrigam-se a tratar os dados pessoais coletados de acordo com a legislação vigente aplicável, incluindo, mas não se limitando, a Lei nº 13.709/2018, a Lei nº 12.965/2014 e o Decreto nº 8.771/2016 (Marco Civil da Internet), no que couber.

15.3.2. Ficam as Partes obrigadas a adotar medidas de segurança, técnicas e organizacionais apropriadas contra o tratamento de dados não autorizado ou ilegal, a perda, a destruição acidental ou eventuais danos aos dados pessoais, incluindo as medidas estabelecidas em Políticas de Privacidade compatíveis com os ditames da lei (artigo 46, da LGPD).

15.3.3. As partes garantem que:

a) o tratamento de dados pessoais será feito conforme as hipóteses previstas nos arts. 7º, 11 e/ou 14 da Lei nº 13.709/2018 e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

b) o tratamento de dados pessoais será limitado às atividades necessárias ao alcance das finalidades da contratação, vedado às partes a utilização e/ou o compartilhamento dos dados pessoais para finalidade diversa, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal (artigo 6º incisos I, II e III, artigo 7º, § 3º da LGPD).

c) o eventual compartilhamento dos dados pessoais com outras empresas ou pessoas, na forma acima, deve se limitar ao estritamente necessário para o fiel desempenho da execução do instrumento contratual ou conforme as hipóteses previstas nos arts. 7º, 11, 14 e/ou 23 da Lei nº 13.709/2018.

d) será mantido registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizam para a execução deste contrato. A Contratada deverá disponibilizar ao Contratante, sempre que solicitado, toda informação e documentação necessárias para demonstrar cumprimento das obrigações estabelecidas neste Contrato ou na legislação pertinente.

15.3.4. A Contratada dará conhecimento formal aos seus empregados, servidores e/ou colaboradores acerca das obrigações e condições acordadas neste instrumento contratual, inclusive no tocante à Política de Privacidade do Contratante, cujas regras deverão ser aplicadas ao tratamento dos dados pessoais por eles realizados. A Contratada responsabiliza-se por eventuais descumprimentos.

15.3.5. A Contratada deverá promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do Contratante relativos aos dados pessoais, em caso de desligamento do empregado, servidor e/ou colaborador das atividades inerentes à execução deste Contrato.

15.3.6. As Partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares, nos termos previstos na LGPD e na legislação de regência, e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, do Ministério Público, Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e demais órgãos de controle.

15.3.7. A Contratada deverá comunicar por escrito ao Contratante, em até 24 (*vinte e quatro*) horas, a ocorrência de qualquer incidente que implique risco ou dano relevante aos titulares de dados pessoais, apresentando as informações descritas nos incisos do § 1º do art. 48 da LGPD, cabendo ao Contratante as demais obrigações de comunicação previstas no referido artigo.

a) A Contratada poderá enviar informações de forma gradual somente no caso em que não disponha imediatamente de todas as informações descritas nos incisos do § 1º do art. 48 da LGPD.

15.3.8. Em caso de subcontratação, a Contratada garante a assunção das obrigações referentes à proteção de dados pessoais pela subcontratada, devendo os serviços prestados por esta ser executados de acordo com o disposto neste Contrato. A Contratada assume responsabilidade administrativa e civil pelos atos por praticados pela subcontratada.

15.4. DA RESPONSABILIDADE:

15.4.1. Eventual responsabilidade das Partes serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e em consonância com as disposições constantes da Seção III, Capítulo VI da LGPD.

15.4.2. As Partes responderão administrativa e judicialmente se causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares dos dados pessoais tratados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD e à legislação de regência.

15.5. DO TÉRMINO DO TRATAMENTO:

15.5.1. Encerrada a vigência do Contrato ou sendo verificado que os dados pessoais deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade, as Partes se comprometem a eliminar todos os dados pessoais disponibilizados, obtidos ou coletados no âmbito da relação contratual, no prazo máximo de 30 (*trinta*) dias, salvo quando necessite mantê-los para cumprimento de obrigação legal, exercício regular de direito ou outra hipótese prevista na LGPD ou na legislação pertinente.

15.5.2. Na hipótese de ajuizamento de ação trabalhista, as partes estão autorizadas a guardar os dados pessoais até o trânsito em julgado ou, sendo o caso, até a quitação dos valores devidos.

15.5.3. A eliminação dos dados abrange todas as cópias existentes, em formato digital ou físico.

16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DOS CASOS OMISSOS:

16.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pelas partes, no que couber, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/21 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais.

17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS:

17.1. O Contrato poderá ser alterado conforme as disposições dos artigos 124 e 125 da Lei nº 14.133/21.

17.1.1. No que se refere à alteração unilateral, a Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto deste Contrato, até 25% (*vinete e cinco por cento*) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com o estabelecido no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

17.1.2. As alterações unilaterais, mencionadas no subitem anterior, não poderão transfigurar o objeto do Contrato.

17.2. Quando houver alteração social em sua estrutura e outros dados (endereço eletrônico e telefone), a Contratada deverá encaminhar à Divisão de Contratos, situada na Rua Visconde de Inhaúma, nº 68, 2º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20091-007, endereço eletrônico dcont@trf2.jus.br, no prazo máximo de 05 (*cinco*) dias úteis, documentação devidamente autenticada, comprovando o fato.

17.3. Pela assinatura do presente termo, a Contratada autoriza o Contratante a deduzir o valor das multas aplicadas dos valores devidos pelos serviços prestados.

18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA PUBLICAÇÃO:

18.1. Em conformidade com o disposto no art. 94 da Lei nº 14.133/2021, o presente instrumento de Contrato será publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), por conta do Contratante.

19- CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DO FORO:

19.1. Para dirimir questões oriundas do presente Contrato ou de sua execução, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, será competente o FORO DA JUSTIÇA FEDERAL – SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO.

E, por estarem assim ajustadas, assinam as partes o presente Contrato.

DESEMBARGADOR FEDERAL LUIZ PAULO DA SILVA ARAÚJO FILHO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO
Presidente

RESPONSÁVEL
EMPRESA CONTRATADA
(cargo)

****MINUTA ASSINADA APENAS PARA PERMITIR A VISUALIZAÇÃO DO CONTEÚDO****



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO HENRIQUE DE ARAGÃO PEDROSO**,
Diretor, em 26/01/2026, às 18:32, conforme art. 1º, III, "a", da Lei 11.419/2006.
Nº de Série do Certificado: 11de25090864a967



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
https://sei.trf2.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1562792** e o código CRC **4469A019**.

0008307-30.2025.4.02.8000

SEI 1562792v7