



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE__

ANEXO - EPC - STI

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

(PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI [0002171-44.2024.6.25.8000](#))

IDENTIFICAÇÃO DA VERSÃO DO SEI	DATA DA VERSÃO	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES (indicar alterados) tópicos	OBSERVAÇÕES (se couber)
Doc. 1649710	07/03/2025	Integrantes técnicos e demandantes	1ª versão	
Doc. 1715002	17/06/2025	Integrantes técnicos e demandantes	Trechos alterados estão destacados em AZUL	Avaliação e implementação de sugestões oriundas da ASJUR (Diligência 82 (1711183))

INTEGRANTES DEMANDANTES	INTEGRANTES TÉCNICOS
Fernando de Souza Lima (titular) Martha Coutinho de Faria Alves (substituta)	Walter Alves de Oliveira Filho (titular) Cosme Rodrigues de Souza (substituto)

1 PERFIL – TÉCNICO DE SUPORTE I

1.1 Descrição

1.1.1 Técnico de Informática de 1º Nível.

1.2 Formação

1.2.1 Nível médio (segundo grau) completo.

1.3 Habilidades Comportamentais Desejadas

- 1.3.1 Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 1.3.2 Usar linguagem adequada;
- 1.3.3 Administrar conflitos;
- 1.3.4 Excelente habilidade de comunicação verbal e escrita para interagir com a(o)s usuária(o)s de forma clara e amigável;
- 1.3.5 Capacidade de explicar soluções técnicas de forma compreensível para usuária(o)s não técnica(o)s;
- 1.3.6 Paciência e habilidade para lidar com usuária(o)s que podem estar frustrados com problemas técnicos;
- 1.3.7 Capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 1.3.8 Capacidade de aprender rapidamente novas tecnologias e conceitos relacionados à área de suporte técnico;
- 1.3.9 Habilidade para trabalhar em equipe e colaborar com outros membros da equipe de suporte técnico;
- 1.3.10 Ética de trabalho e responsabilidade ao lidar com informações confidenciais e questões de segurança;
- 1.3.11 Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

1.4 Conhecimento Técnico

- 1.4.1 Possuir experiência mínima comprovada de 12 (doze) meses em serviços de Service Desk de TIC em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRE/SE (rede baseada em **Active Directory**);
- 1.4.2 Possuir experiência mínima de 12 (doze) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows 10 e superiores, Pacote MS-Office 2007 e superiores, browsers de acesso à internet, etc);
- 1.4.3 Possuir conhecimento de software de gerenciamento de serviços como o OTRS;
- 1.4.4 Sistemas Operacionais: Noções básicas sobre sistemas operacionais comuns, como Windows, macOS e Linux. Isso inclui a capacidade de identificar problemas com maior precisão.

1.4.5 Hardware de Computadores: Noções básicas sobre os principais componentes de hardware de computadores, como processadores, memória, discos rígidos e periféricos;

1.4.6 Redes: Noções básicas sobre redes de computadores, como endereçamento IP, roteadores, switches e cabos de rede. Capacidade de identificar problemas de conectividade;

1.4.7 Aplicativos de Produtividade: Noções básicas sobre aplicativos comuns de produtividade, como suítes de escritório (Microsoft Office, Google Workspace) e ferramentas de comunicação (Microsoft Teams, Zoom, etc);

1.4.8 Suporte à(ao) Usuária(o): Habilidades de atendimento à(ao) cliente e identificação de problemas. Capacidade de interagir com a(o)s usuária(o)s de forma cortês e profissional;

1.4.9 Virtualização: Noções básicas sobre tecnologias de virtualização, como máquinas virtuais, para identificar problemas em ambientes virtualizados;

1.4.10 Protocolos de Comunicação: Noções básicas sobre os protocolos comuns, como TCP/IP, DHCP, DNS e SMTP, para identificar problemas de rede, terminação e conectividade;

1.4.11 Ferramentas de Suporte: Noções básicas sobre ferramentas de suporte técnico, como Sistemas de Gerenciamento de Chamados e Softwares de Acesso Remoto.

1.4.12 Conhecimento básico no Ivanti Endpoint Manager 2022 ou em versões superiores;

1.4.13 Os(as) profissionais alocados(as) para a execução dos serviços deverão possuir, previamente, os conhecimentos exigidos neste instrumento ou ser plenamente capacitados, sem qualquer custo adicional para a(o) CONTRATANTE, dentro do prazo máximo de 120 dias, contados a partir da assinatura do contrato até o término do Período de Adaptação Operacional (PAO), sob pena de configurar inexecução parcial ou total do contrato.

1.5 Cursos/Certificações

1.5.1 Curso de ITIL 4.0 ou superior;

1.5.2 Curso de LGPD;

1.5.3 O atendimento poderá ser comprovado mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

1.5.4 A(O) CONTRATADA(O) terá um prazo de 2 (dois) meses, contados a partir da assinatura do contrato para apresentar a comprovação dos cursos/certificações indicados, sob pena de configurar inexecução parcial ou total do contrato.

2 PERFIL – TÉCNICO DE SUPORTE II

2.1 Descrição

2.1.1 Técnico de Informática de 2º Nível.

2.2 Formação

2.2.1 Nível médio (segundo grau) completo.

2.3 Habilidades Comportamentais Desejadas

2.3.1 Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;

2.3.2 Usar linguagem adequada;

2.3.3 Administrar conflitos;

2.3.4 Excelente habilidade de comunicação verbal e escrita para interagir com a(o)s usuária(o)s de forma clara e amigável;

2.3.5 Capacidade de explicar soluções técnicas de forma compreensível para usuária(o)s não técnica(o)s;

2.3.6 Paciência e habilidade para lidar com usuários que podem estar frustrados com problemas técnicos;

2.3.7 Capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

2.3.8 Capacidade de aprender rapidamente novas tecnologias e conceitos relacionados à área de suporte técnico;

2.3.9 Habilidade para trabalhar em equipe e colaborar com outros membros da equipe de suporte técnico;

2.3.10 Ética de trabalho e responsabilidade ao lidar com informações confidenciais e questões de segurança;

2.3.11 Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento;

2.3.12 Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;

2.3.13 Ter dinamismo para atuar com atendimento a magistrada(o)s e usuária(o)s;

2.3.14 Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;

2.3.15. Competências comportamentais requeridas no nível 01.

2.4 Conhecimento Técnico

2.4.1 Possuir experiência mínima comprovada de 24 (vinte e quatro) meses em serviços de Service Desk de TIC em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRE/SE (rede baseada em **Active Directory**);

2.4.2 Possuir experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows 10 e superiores, Pacote MS-Office 2007 e superiores, browsers de acesso à internet, etc);

2.4.3 Possuir conhecimento de software de gerenciamento de serviços como o OTRS;

2.4.4 Sistemas Operacionais: Conhecimentos técnicos avançados em sistemas operacionais comuns, como Windows, Mac OS e Linux. Isso inclui a capacidade de identificar com mais precisão de problemas;

2.4.5 Hardware de Computadores: Conhecimentos técnicos avançados sobre os principais componentes de hardware de computadores, como processadores, memória, discos rígidos e periféricos;

2.4.6 Redes: Noções básicas de redes de computadores, como endereçamento IP, roteadores, switches e cabos de rede. Capacidade de identificar problemas de conectividade;

2.4.7 Aplicativos de Produtividade: Conhecimento técnico avançado em aplicativos comuns de produtividade, incluindo suítes de escritório (Microsoft Office, Google Workspace, etc) e ferramentas de comunicação (Microsoft Teams, Zoom, etc.).

2.4.8 Suporte à(ao) Usuária(o): Habilidades de atendimento à(ao) cliente e identificação de problemas. Capacidade de interagir com a(o)s usuária(o)s de forma cortês e profissional;

2.4.9 Virtualização: Conhecimento técnico básico sobre tecnologias de virtualização, como máquinas virtuais, para identificar problemas em ambientes virtualizados;

2.4.10 Protocolos de Comunicação: Conhecimentos técnicos avançados dos protocolos comuns, como TCP/IP, DHCP, DNS e SMTP, para identificar problemas de rede, terminação e conectividade;

2.4.11 Ferramentas de Suporte: Conhecimentos técnicos avançados de ferramentas de suporte técnico, como Sistemas de Gerenciamento de Chamados e Softwares de Acesso Remoto;

2.4.12 Cabeamento Estruturado: Conhecimentos técnicos avançados em montagem, organização, testes, certificação, reparo, terminação e conectorização nos padrões UTP e fibra óptica, incluindo a realização de fusão de fibra óptica;

2.4.13 Periféricos: Conhecimento técnico avançado em instalação e configuração de impressoras, scanners, telefones IP e seus respectivos drivers;

2.4.14 Interfaces de Rede: Conhecimento técnico avançado em configuração de interfaces de rede, parâmetros TCP/IP, diagnóstico de conexão e resolução de problemas básicos de rede nas opções do Sistema Operacional Windows 10 e superiores;

2.4.15 Conhecimento avançado no Ivanti Endpoint Manager 2022 ou em versões superiores;

2.4.16 Os(as) profissionais alocados(as) para a execução dos serviços deverão possuir, previamente, os conhecimentos exigidos neste instrumento ou ser plenamente capacitados, sem qualquer custo adicional para a(o) CONTRATANTE, dentro do prazo máximo de 1 mês, contados a partir da assinatura do contrato até o término do Período de Adaptação Operacional (PAO), sob pena de configurar inexecução parcial ou total do contrato;

2.4.17 Conhecimentos exigidos no nível 01.

2.5 Cursos/Certificações

2.5.1 Curso de ITIL 4.0 ou superior;

2.5.2 Curso de LGPD;

2.5.3 O atendimento poderá ser comprovado mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

2.5.4 A(O) CONTRATADA(O) terá um prazo de 2 (dois) meses, contados a partir da assinatura do contrato para apresentar a comprovação dos cursos/certificações indicados, sob pena de configurar inexecução parcial ou total do contrato.

3 PERFIL – TÉCNICO DE SUPORTE III

3.1 Descrição

3.1.1 Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação.

3.2 Formação

3.2.1 Nível médio (segundo grau) completo.

3.3 Habilidades Comportamentais Desejadas

3.3.1 Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;

3.3.2 Usar linguagem adequada;

3.3.3 Administrar conflitos;

3.3.4 Gestão de pessoas;

3.3.5 Ter foco em resultados;

3.3.6 Comprometimento com prazos e qualidade;

3.3.7 Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;

3.3.8 Competências comportamentais requeridas nos níveis 01 e 02.

3.4 Conhecimento Técnico

3.4.1 Possuir experiência mínima comprovada de 12 (doze) meses na função de supervisora(supervisor) técnica(o) em serviços de Service Desk de TIC, como titular ou substituta(o), em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRE/SE;

3.4.2 Possuir experiência mínima comprovada de 12 (doze) meses em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRE/SE;

3.4.3 Possuir conhecimento especializado de Sistemas Operacionais compatíveis com o ambiente do Windows e Linux;

3.4.4 Possuir conhecimento especializado de redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de rede wireless;

3.4.5 Possuir conhecimento especializado de Software de gerenciamento de serviços de TI, como o OTRS;

3.4.6 Possuir conhecimento especializado de serviços de nuvem, especialmente Software sob Serviço;

3.4.7 Conhecimento especializado no Ivanti Endpoint Manager 2022 ou em versões superiores;

3.4.8 Os(as) profissionais alocados(as) para a execução dos serviços deverão possuir, previamente, os conhecimentos exigidos neste instrumento ou ser plenamente capacitados, sem qualquer custo adicional para a(o) CONTRATANTE, dentro do prazo máximo de 120 dias, contados a partir da assinatura do contrato até o término do Período de Adaptação Operacional (PAO), sob pena de configurar inexecução parcial ou total do contrato;

3.4.9 Conhecimentos exigidos nos níveis 01 e 02.

3.5 Cursos/Certificações:

3.5.1 Curso de ITIL 4.0 ou superior;

3.5.2 Curso de LGPD.

3.5.3 O atendimento poderá ser comprovado mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

3.5.4 A(O) CONTRATADA(O) terá um prazo de 2 (dois) meses, contados a partir da assinatura do contrato para apresentar a comprovação dos cursos/certificações indicados, sob pena de configurar inexecução parcial ou total do contrato.

4 RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

documento assinado eletronicamente

Walter Alves de Oliveira Filho

Integrante Técnico

documento assinado eletronicamente

Fernando de Souza Lima

Integrante Demandante

5 VALIDAÇÃO DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

5.1 Tendo em vista a pertinência das informações acima registradas, VALIDAM-SE as especificações, condições e parâmetros constantes deste artefato.

documento assinado eletronicamente

Martha Coutinho de Faria Alves

Coordenador de Infraestrutura em Substituição

documento assinado eletronicamente

José Carvalho de Peixoto

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO DE SOUZA LIMA, Integrante da EPC Titular**, em 17/06/2025, às 10:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WALTER ALVES DE OLIVEIRA FILHO, Integrante da EPC Titular**, em 17/06/2025, às 10:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ CARVALHO PEIXOTO, Secretária(o)**, em 17/06/2025, às 11:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARTHA COUTINHO DE FARIA ALVES, Coordenador(a) Substituto(a)**, em 17/06/2025, às 11:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
informando o código verificador **1715002** e o código CRC **C96A556B**.

0002171-44.2024.6.25.8000

1715002v10

Criado por **016723382143**, versão 10 por **016723382143** em 17/06/2025 10:16:06.