



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
Capucho - Bairro CENAF, Lote 7, Variante 2 - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>

ESPECIFICAÇÕES**TÉCNICAS DOS SERVIÇOS (ETS)**

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

IDENTIFICAÇÃO DA VERSÃO DO SEI	DATA DA VERSÃO	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES (indicar tópicos alterados)	OBSERVAÇÕES (se couber)
doc. 1674265	19/2/2025	Integrantes técnicos demandantes e	1ª versão	
doc. 1671012	07/03/2025	Integrantes técnicos demandantes e	2ª versão	Avaliação e implementação de sugestões oriundas da integrante administrativo.
doc. 1693573	24/04/2025	Integrantes técnicos demandantes e	3ª versão	Avaliação e implementação de sugestões oriundas da COLIC
doc. 1714283	17/06/2025	Integrantes técnicos demandantes e	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. DA CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS ORGANIZADA NO MODELO DE SERVICE DESK, COM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC, PRESENCIAL, DE NÍVEIS 1 E 2.

1.1 O modelo de Central de Serviços é orientado às boas práticas de gestão de TIC e possui como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e a(o)s usuária(o)s que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, capaz de construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

1.2 Trata-se de **SERVIÇO COMUM**, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC, nos termos previstos no art. 6º, inciso XIII, da Lei 14.133/2021.

1.3 Enquadram-se como **SERVIÇOS CONTÍNUOS**, nos termos previstos no art. 6º, inciso XV, da Lei 14.133/2021, pois devem ser realizados ininterruptamente e sua paralisação acarretará em suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pela(o)s servidora(e)s e colaboradora(e)s do TRE/SE. A descontinuidade da prestação do serviço poderá impactar severamente a disponibilização de sistemas providos pelo TRE/SE.

1.4 O prazo de **vigência da contratação é de 5 (cinco) anos (60 meses)** contados da data da assinatura do Contrato, prorrogável até o limite de **10 (dez) anos**, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

1.5 O objeto do certame não será parcelado, sendo os serviços reunidos em **ITEM ÚNICO**, conforme registrado abaixo:

ITEM	CATSER	ESPECIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	QTD. DE POSTOS DE TRABALHO	MÉTRICA OU UNIDADE	FORMA DE ATENDIMENTO
------	--------	---------------	---------------------	----------------------------	--------------------	----------------------

1	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC) (Serviços continuados de atendimento técnico a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), estruturados sob o modelo de Service Desk, com atendimento aos usuários requisitantes dos serviços de suporte à microinformática, bem como à terminação e conectividade de rede (Service Desk - Níveis 1 e 2)).	Serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra com disponibilização de postos de trabalho Categoria: Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - CBO 3172-10	2	SERVIÇO (no período de SETEMBRO /2025 a AGOSTO/2030)	Presencial
			Serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra com disponibilização de postos de trabalho Categoria: Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática e Técnico de Rede - CBO 3132-20 e CBO 3133-05	5		
			Serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra com disponibilização de postos de trabalho Categoria: Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - CBO 1425-30	1		

Tabela 1

1.5.1 A subdivisão dos níveis de serviços segue as boas práticas recomendadas pela ITIL e respectiva quantificação possui como base o histórico de atendimentos realizados nos Níveis 1 e 2, conforme detalhado nos Estudos Técnicos Preliminares.

1.5.1.1 Em resumo, o último ano do atual contrato apresenta a seguinte demanda :

- a) Atendimentos de Nível 1 - 12.106 (doze mil, cento e seis) chamados.
- b) Atendimentos de Nível 2 - 5.128 (cinco mil, cento e vinte e oito) chamados.

1.6 Os serviços objeto desta contratação deverão ser executados pela(o) CONTRATADA(O), de forma permanente e contínua por meio de profissionais integrantes de seu quadro de empregada(o)s colocada(o)s à disposição exclusiva do TRE/SE, comprovada mediante a apresentação de documento trabalhista legalmente reconhecido.

1.7 Destaca-se que o modelo mencionado refere-se à contratação de serviços técnicos especializados, com dedicação exclusiva de mão de obra, focado no cumprimento de níveis de serviço previamente definidos. Esta abordagem é pautada nas práticas de gerenciamento de serviços delineadas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, assim como nas metodologias do ITIL, ISO/IEC 20000-1:2018 e ISO/IEC 27001:2013 e alterações.

2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

2.1 Requisitos de Negócio

2.1.1 Evolução da gestão e governança sobre os processos, de modo a propiciar a elevação da maturidade e a satisfação da(o)s líderes de negócio.

2.1.2 Melhoramento na prestação dos serviços técnicos à(ao)s usuária(o)s interna(o)s e, consequentemente, na prestação de serviços à sociedade.

2.2 Requisitos de Capacitação

2.2.1 Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica da(o)s profissionais do CONTRATANTE na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

2.2.2 A(O) CONTRATADA(O) será responsável por manter a(o)s profissionais capacitada(o)s nas tecnologias existentes no ambiente operacional de atuação, conforme descrito no anexo *INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC*, sem que isso implique custos adicionais para o CONTRATANTE.

2.3 Requisitos Legais

2.3.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à [Lei 14.133/2021](#) (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), à [Resolução CNJ 468](#), de 15 de julho de 2022 (Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça) e a outras legislações aplicáveis, tais como:

2.3.1.1 [Lei Complementar nº 123](#), de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte;

2.3.1.2 [Lei nº 13.709](#), de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);

2.3.1.3 [Decreto nº 9.507](#), de 21 de setembro de 2018 - Norma sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

2.3.1.4 [Decreto nº 12.174, de 11 de setembro de 2024](#) - Dispõe sobre as garantias trabalhistas a serem observadas na execução dos contratos administrativos no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

2.3.1.5 [Instrução Normativa SLTI/MP nº 01](#), de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

2.3.1.6 [Instrução Normativa SGD/ME nº 94](#), de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal;

2.3.1.7 [Instrução Normativa SEGES/MGI nº 81, de 12 de setembro de 2024](#) - Dispõe sobre as regras e procedimentos para a possibilidade de compensação de jornada nos contratos de prestação de serviços contínuos, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

2.3.1.8 [Instrução Normativa SEGES/MGI nº 176](#), de 25 de novembro de 2024, que dispõe sobre as regras e os procedimentos para adoção dos custos mínimos a serem observados nos valores de remuneração, incluindo salário-base e adicionais, auxílio-alimentação e outros benefícios como mecanismo de fortalecimento das garantias trabalhistas em contratos de prestação de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, nos termos do art. 5º do Decreto nº 12.174, de 11 de setembro de 2024;

2.3.1.9 [Instrução Normativa SEGES/MGI nº 190](#), de 5 de dezembro de 2024, Dispõe sobre a relação dos serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra aptos à aplicação da redução de jornada de 44 horas para 40 horas semanais, de que trata o art. 4º, parágrafo único, do Decreto nº 12.174, de 11 de setembro de 2024, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

2.3.1.10 [Portaria MPOG nº 443](#), de 27 de dezembro de 2018 - Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;

2.3.1.11 [Resolução CNJ 587, de 4 de Outubro de 2024](#) - Institui e regulamenta o Módulo de Pessoal e Estrutura Judiciária Mensal do Poder Judiciário (MPM) e dá outras providências.

2.3.2 Durante a prestação dos serviços, [a\(o\) CONTRATADA\(O\)](#) deverá obedecer ao disposto nos seguintes normativos da Justiça Eleitoral, além das normas e leis que venham a ser publicadas durante todo o período de execução contratual e que tenham relação com o objeto contratado:

2.3.2.1 [Resolução TSE nº 23.644/2021](#) — Institui a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral;

2.3.2.2 [Resolução TRE/SE nº 10/2019](#) – Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação (PSI) da Justiça Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3 Portarias do TRE/SE:

2.3.2.3.1 Portaria [189/2023](#) - Institui o Protocolo de Prevenção a Incidentes Cibernéticos do Poder Judiciário no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3.2 Portaria [188/2023](#) - Institui o Protocolo de Investigação para Ilícitos Cibernéticos do Poder Judiciário (PIILC-PJ) no Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3.3 Portaria [187/2023](#) - Institui o Protocolo de Gerenciamento de Crises Cibernéticos no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3.4 Portaria [166/2023](#) - Altera a Portaria 813/2021, que instituiu a Política de Governança Corporativa de TIC do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3.5 Portaria [101/2023](#) – Aprova a atualização das versões dos manuais dos processos de trabalho abaixo relacionados:

- a) Manual 5 - Riscos de SI v.2;
- b) Manual 10 - Normas de SI v.2;
- c) Manual 11 - Incidentes de SI v.2;
- d) Manual 12 - Acesso a Recursos de TIC v.2;
- e) Manual 13 - Nível de Serviço v.2;
- f) Manual 14 - Cumprimento de Requisição v.2;
- g) Manual 15 - Gerenciamento de Problemas v.2;
- h) Manual 16 - Gerenciamento de Mudanças v.2;
- i) Manual 17 - Continuidade de Serviços v.2;
- j) Manual 18 - Configuração e Ativos de Serviço v.2;
- k) Manual 19 - Classificação e Tratamento da Informação v.2;
- l) Manual 20 - Gerenciamento de Capacidade v.2;
- m) Manual 21 - Catálogo de Serviços v.3;
- n) Manual 22 - Monitoramento de ANS"s v.2;
- o) Manual 25 - Conformidade Contábil v.2;

- p) Manual 28 - Contratos de TIC v.2;
- q) Manual 29 - Vulnerabilidades de SI v.2;
- r) Manual 31 - Eventos de TIC v.2;
- s) Manual 32 - Liberação e Implantação v.2;

2.3.2.3.5.1 Os referidos manuais estão disponíveis no endereço eletrônico <https://www.tre-se.jus.br/o-tre/governanca/gestao-e-planejamento/gestao-de-processos/manuais-de-processo-de-trabalho>.

2.3.2.3.6 Portaria [1016/2022](#) - Institui a Política de Dados Abertos do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe e dá outras providências;

2.3.2.3.7 Portaria [918/2022](#) - Aprova a versão 5 do Manual do Processo de Trabalho de Gerenciamento do Portfólio de Projetos de TIC e revoga a Portaria nº 251/2022;

2.3.2.3.8 Portaria [919/2022](#) - Aprova a versão 5 do Manual do Processo de Trabalho de Gerenciamento do Ciclo de Vida Software e revoga a Portaria 247/2022;

2.3.2.3.9 Portaria [202/2022](#) - Institui o Programa de Integridade do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe e dá outras providências;

2.3.2.3.10 Portaria [117/2022](#) - Institui o Comitê de Crises Cibernéticas (CCC), revoga a Portaria [TRE/SE](#) nº 191/2021 e dá outras providências;

2.3.2.3.11 Portaria [1047/2022](#) - Estabelece os procedimentos para a Renovação periódica do Parque Tecnológico do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3.12 Portaria [813/2021](#) - Institui a Política de Governança Corporativa de TIC;

2.3.2.3.13 Portaria [638/2021](#) - Aprova Acordos de Nível de Serviço (ANS);

2.3.2.3.14 Portaria [604/2021](#) - Dispõe sobre Modelo de Governança e Gestão Negocial das soluções de TIC;

2.3.2.3.15 Portaria [602/2021](#) - Institui a Comissão de Transformação Digital (CTD);

2.3.2.3.16 Portaria [586/2021](#) - Institui o Plano de Transformação Digital (PTD);

2.3.2.3.17 Portaria [510/2021](#) - Institui a Política de Gestão de Pessoas da Área de TIC;

2.3.2.3.18 Portaria [318/2021](#) - Institui a Política de Gerenciamento de Projetos de TI (PGP-TI);

2.3.2.3.19 [Portaria 41/2020](#) - Institui a política de controle de acesso às informações e aos recursos de processamento da informação (PCA) ([anexo alterado pela Portaria 506/2022](#)). DJe TRE/SE Publicado em: 20/01/2020;

2.3.2.3.20 Portaria 916/2019 - Estabelece as diretrizes para a gestão de vulnerabilidades nos ativos de informação no TRE/SE;

2.3.2.3.21 [Portaria 1095/2023](#) - Revisão da Política de Backup, Armazenamento, Salvaguarda e Restauração de Dados, a qual estabelece diretrizes, responsabilidades e competências destinadas a garantir a segurança, proteção e disponibilidade dos dados digitais sob a responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI).

2.4 Requisitos de Manutenção

2.4.1 Em virtude das características da solução, torna-se necessária a execução de manutenções (corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas) pela(o) CONTRATADA(O), conforme prazos, regras e serviços estabelecidos no anexo *CATÁLOGO DE REQUISICÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO*, com o objetivo de manter a disponibilidade das soluções que compõem o ambiente operacional e aprimorar suas funcionalidades.

2.4.1.1 Nos casos de manutenção adaptativa e evolutiva deverá a situação ser submetida à aprovação da(o) fiscal e/ou gestora(gestor) responsável(is).

2.4.2 O ambiente operacional de atuação está descrito no anexo *INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC*.

2.4.2.1 **O ambiente tecnológico poderá sofrer alterações ao longo da contratação.**

2.5 Requisitos Temporais

2.5.1 O prazo de **vigência da contratação é de 5 (cinco) anos (60 meses)** contados da data da assinatura do Contrato, prorrogável até o limite de **10 (dez) anos**, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

2.5.1.1 Na contagem do prazo estabelecido acima, salvo disposição em contrário, o dia inicial será excluído e o dia do vencimento será incluído.

2.5.2 **A execução dos serviços deverá ser iniciada no prazo de 1 (um) mês , contados a partir da assinatura do Contrato.**

2.5.2.1 **No decorrer da execução dos serviços deverão ser observados prazos e regras constantes do anexo *CATÁLOGO DE REQUISICÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO*.**

2.5.3 **A(O) CONTRATADA(O) terá 15 (quinze) dias, contados da assinatura do Contrato, para apresentar a documentação comprobatória do seu quadro de profissionais, conforme exigências descritas no anexo *REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL*.**

2.5.3.1 A(O)s profissionais alocada(o)s para a execução dos serviços deverão possuir as qualificações previstas no anexo *REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL* ou ser plenamente capacitada(o)s em **2 (dois) meses, contados a partir da assinatura do Contrato**, sob pena de configurar inexecução parcial ou total do Contrato.

2.5.3.2 Na hipótese de substituição da(o) profissional, a(o) CONTRATADA(O) deverá apresentar a documentação comprobatória com, no mínimo, **24 (vinte e quatro) horas** de antecedência.

2.6 Requisitos de Segurança e de Privacidade

2.6.1 A(O) CONTRATADA(O) deverá manter sigilo acerca de informações do ambiente do CONTRATANTE que eventualmente venha a ter acesso em decorrência da execução da contratação, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa:

- a) Sobre todas as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela(o) CONTRATADA(O) em função da prestação dos serviços;
- b) Sobre a política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- c) Sobre o processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
- d) Sobre o processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e de autenticação.

2.6.2 A(O) CONTRATADA(O) não poderá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade que lhe compete para outras entidades, sejam fabricantes, técnica(o)s, subempreiteira(o)s etc, sem a anuência expressa do CONTRATANTE.

2.6.3 A(O) CONTRATADA(O) deverá, ainda, submeter sua(eu)s profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE.

2.6.4 A(O) CONTRATADA(O) deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, que eventualmente venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

2.6.4.1 O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pela(o) representante legal da(o) CONTRATADA(O), e **Termo de Ciência**, a ser assinado por toda(o)s o(a)s empregado(a)s da(o) CONTRATADA(O) diretamente envolvida(o)s na contratação, constam como anexos do Ato Convocatório.

2.7 Requisitos Ambientais, Culturais e Sociais

2.7.1 Requisitos ambientais

2.7.1.1 Espaço Físico:

- a) Área de trabalho dedicada para a equipe do Service Desk, com espaço suficiente para equipamentos, monitores, e outros dispositivos necessários.
- b) Condições ergonômicas adequadas para a(o)s agentes, incluindo cadeiras confortáveis e iluminação apropriada.

2.7.1.2 Infraestrutura Tecnológica:

- a) Computadores e hardware atualizados para suportar as atividades do Service Desk de nível 1 e 2.
- b) Conexão de rede estável e rápida para garantir o acesso eficiente aos sistemas e recursos necessários.

2.7.1.3 Comunicação e Colaboração:

- a) Sistemas de comunicação eficazes para facilitar a colaboração entre os membros da equipe do Service Desk e de outros departamentos.
- b) Ferramentas de comunicação com a(o)s usuária(o)s para garantir uma comunicação clara e eficiente durante o suporte.

2.7.1.4 Processos e Procedimentos:

- a) Documentação detalhada de processos e procedimentos para lidar com incidentes/problemas complexos e garantir uma abordagem consistente no suporte.
- b) Revisões regulares dos processos para identificar oportunidades de melhoria contínua.

2.7.2 Requisitos culturais

2.7.2.1 Orientação para a(o) Cliente:

- a) Cultura que coloca a(o) cliente no centro, priorizando sua satisfação e a resolução eficaz de problemas.

2.7.2.2 Trabalho em Equipe:

- a) Habilidade para trabalhar colaborativamente em equipe, compartilhando conhecimento e expertise para resolver problemas complexos.

2.7.2.3 Comunicação Efetiva:

- a) Habilidades de comunicação claras e eficazes, tanto na interação com colegas de equipe quanto ao lidar com usuária(o)s.

2.7.2.4 Adaptação à Mudança:

- a) Capacidade de se adaptar a ambientes dinâmicos e mudanças tecnológicas, já que o campo de TI está constantemente evoluindo.

2.7.2.5 Foco em Resultados:

- a) Mentalidade orientada para resultados, com ênfase na resolução eficaz de problemas e no cumprimento de metas de desempenho.

2.7.2.6 Resolução Proativa de Problemas:

- a) Cultura que incentiva a proatividade na identificação e resolução de problemas antes que se tornem críticos.

2.7.2.7 Aprendizado Contínuo:

- a) Valorização do aprendizado contínuo e do desenvolvimento profissional, incentivando os membros da equipe a buscar oportunidades de treinamento e aprimoramento.

2.7.2.8 Respeito à Diversidade:

- a) Promoção de uma cultura inclusiva que respeita a diversidade de pensamento, experiência e origens culturais.

2.7.2.9 Responsabilidade e Prestação de Contas:

- a) Cultura que promova a responsabilidade individual e a prestação de contas pelos resultados e pelo desempenho da equipe.

2.7.2.10 Ética Profissional:

- a) Comprometimento com altos padrões éticos e profissionais, especialmente ao lidar com informações confidenciais e questões críticas.

2.7.2.11 Inovação e Melhoria Contínua:

- a) Estímulo à inovação e à busca constante por melhorias nos processos e procedimentos para oferecer um suporte cada vez mais eficaz.

2.7.3 Requisitos sociais**2.7.3.1 Habilidades de Comunicação:**

- a) Capacidade de comunicação clara e eficaz, tanto verbal quanto escrita.
- b) Habilidade para interagir com usuá(ri)a(o)s de diferentes níveis de habilidade técnica de maneira compreensível.

2.7.3.2 Empatia e Atendimento à(ao) Cliente:

- a) Capacidade de lidar com usuá(ri)a(o)s de forma empática e compreensiva.
- b) Foco no atendimento à(ao) cliente, buscando solucionar problemas de maneira eficiente e amigável.

2.7.3.3 Trabalho em Equipe:

- a) Capacidade de colaborar efetivamente com outros membros da equipe de suporte e de outras áreas da organização.

2.7.3.4 Proatividade:

- a) Iniciativa para antecipar e resolver problemas antes que impactem significativamente a(o)s usuá(ri)a(o)s.

2.7.3.5 Adaptabilidade:

- a) Capacidade de se adaptar a mudanças nas tecnologias e nos processos de suporte.

2.7.3.6 Conhecimento Técnico:

- a) Competência técnica adequada para lidar com problemas de Service Desk de nível 1 e 2.
- b) Manter-se atualizado com as últimas tendências e desenvolvimentos em tecnologia.

2.7.3.7 Resolução de Problemas:

- a) Habilidade para analisar e resolver problemas complexos de forma eficaz.

2.7.3.8 Gestão de Tempo:

- a) Capacidade de gerenciar eficientemente o tempo, priorizando tarefas e cumprindo prazos.

2.7.3.9 Orientação para Resultados:

- a) Foco em alcançar metas e resultados definidos pela organização.

2.7.3.10 Ética Profissional:

- a) Adesão a padrões éticos e profissionais, mantendo a confidencialidade e agindo de maneira íntegra.

2.8 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

2.8.1 A arquitetura tecnológica está disposta no anexo *INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC*.

2.9 Requisitos de Implantação

2.9.1 O período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início das atividades da(o) CONTRATADA(O) será denominado **Período de Transição Operacional (PTO) e terá duração de 1 (um) mês**.

2.9.1.1 O Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do Contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a(o) CONTRATADA(O) poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos, absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE a fim de garantir o sucesso de início dos serviços sem prejuízo do negócio, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços.

2.9.2 Durante o PTO, o acesso às instalações do TRE/SE e dos demais locais de prestação de serviços será franqueado à(ao) CONTRATADA(O), podendo a(o)s sua(eu)s representantes visitarem as suas dependências físicas e, com a equipe técnica do CONTRATANTE, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

2.9.3 Durante o Período de Transição Operacional (PTO), não será devido pagamento à(ao) CONTRATADA(O), em razão do disposto no **item 2.9.1.1**.

2.10 Requisitos de Projeto e de Implementação

2.10.1 Após o Período de Transição Operacional (PTO), a(o) CONTRATADA(O) terá o Período de Adaptação Operacional (PAO) com duração de **3 (três) meses**, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços.

2.10.2 Durante este período, caso não sejam atendidos os níveis mínimos de serviço exigidos, aplicar-se-ão progressivamente as glosas na forma descrita abaixo:

Mês	Percentual de Isenção
1º mês de execução contratual	100% (sobre o valor da glosa)
2º mês de execução contratual	70% (sobre o valor da glosa)
3º mês de execução contratual	30% (sobre o valor da glosa)

Tabela 2

2.10.3 Ao término do PAO, todos os requisitos estabelecidos serão cobrados de forma integral durante todo o prazo contratado.

2.10.4 Em caso de prorrogação contratual não serão aplicados os períodos Transição Operacional (PTO) e o de Adaptação Operacional (PAO).

2.11 Requisitos de atendimento dos chamados (Fluxo e Ciclo de vida do chamado)

2.11.1 Os incidentes, requisições e problemas serão recepcionados, classificados e encaminhados pela(o)s profissionais de 1º nível e de acordo com os critérios estabelecidos no anexo *CATÁLOGO DE REQUISICÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO* para a(o)s profissionais de 2º ou 3º nível, conforme o caso.

2.11.2 A(O)s profissionais que receberem os chamados poderão proceder a reclassificação da demanda, desde que devidamente justificada.

2.11.3 Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

2.11.4 Os chamados assumem os estados definidos descritos a seguir:

ESTADO DO CHAMADO	NÍVEL DE ATENDIMENTO	EVOLUÇÃO DO CHAMADO	CRITÉRIOS
I - Recebido	N1	Recebido → Aceito	Quando o chamado é registrado na ferramenta e recebido pelo primeiro nível (N1) de atendimento, inicia-se a contagem do prazo para a primeira resposta, conforme os níveis mínimos estabelecidos.
II - Aceito	N1, N2 e N3	Aceito → Atribuído	Chamados prontos para alocação ao suporte adequado: Quando ocorre a triagem do chamado (classificação, reclassificação, priorização e documentação) pelo primeiro nível. Quando após triagem o chamado é escalado, por meio da ferramenta, para os profissionais de segundo (N2) e terceiro

			nível (N3), inicia-se a contagem do prazo de solução para o cumprimento dos níveis mínimos.
III - Atribuído	N1, N2 e N3	Atribuído → em Atendimento	Quando o chamado é atribuído à(ao) profissional.
IV - Em atendimento	N1, N2 e N3	Em atendimento → Pendente Em atendimento → Resolvido	Quando a(o) profissional efetivamente trabalha no atendimento ou solução da demanda.
V - Pendente	N1, N2 e N3	Pendente → Em Atendimento	<p>A(O) profissional deve atribuir o chamado como pendente quanto houver circunstâncias que impeçam a conclusão do atendimento e seja necessário paralisar o tempo de execução do chamado.</p> <p>As hipóteses previstas para a condição deste status estão descritas abaixo:</p> <p>a) Serão sempre situações alheias a vontade da(o) profissional ou fora de seu controle;</p> <p>b) Podem ser provocadas por fatores de responsabilidade do CONTRATANTE, devidamente justificados pela(o) profissional sendo que será necessário análise do setor competente.</p> <p>Os diferentes fatores de pendência são:</p> <p>a) Pendente de área interna: circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna do CONTRATANTE;</p> <p>b) Pendente de usuária(o): circunstância em que há dependência da(o) demandante para continuar o atendimento e ela(e) não está disponível. Nessa situação, o chamado deve receber status de Pendente até manifestação da(o) demandante, devendo ser anotado o registro detalhado de todas as ações e tentativas de contatos feitos; e/ou</p> <p>c) Pendente de fornecedora(fornecedor): circunstância em que há dependência de fornecedor externo do CONTRATANTE para continuar o atendimento. Nessa situação, a(o)s profissionais da(o) CONTRATADA(O) devem alterar o status do chamado para Pendente e comunicar a situação ao CONTRATANTE.</p> <p>Observação: Quando as circunstâncias que justificaram o estado de "Pendente" deixarem de existir, o atendente deverá retomar o chamado.</p>
VI – Resolvido	N2 e N3	Resolvido → Fechado Resolvido → Pendente	<p>Situação em que a demanda do chamado foi solucionada e aguarda validação da(o) usuária(o).</p> <p>Observação: Quando a resolução do chamado é recusada pela(o) usuária(o) dentro do prazo de 05 (cinco) dias, o chamado retorna ao estado "Pendente", com a contagem do tempo sendo retomada do ponto em que se iniciou essa situação.</p>
VII - Fechado	N1	Fechado (atendente) Fechado (automático)	<p>Quando, após a resolução no segundo (N2) ou terceiro nível (N3), o chamado aguarda fechamento e o primeiro nível (N1) recebe autorização da(o) usuária(o) para fechá-lo.</p> <p>Quando o chamado resolvido é fechado automaticamente após pelo menos 03 (três) tentativas frustradas de contato (e-mail, mensagem instantânea e telefone) realizadas pela(o) atendente de primeiro nível (N1) e decorrido o prazo de 05 (cinco) dias. Todas as tentativas devem ser devidamente registradas no chamado.</p>

Tabela 3

2.11.5 Diretrizes de registro e de acompanhamento dos chamados:

- a) É obrigatório descrever os procedimentos adotados para o atendimento do chamado.
- b) Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.
- c) O chamado pode retornar para o estado "*Pendente*", caso a solução aplicada seja recusada pela(o) requerente no prazo de **5 (cinco) dias**, sendo a contagem do tempo retomada do ponto em que se iniciou essa situação.
- d) A(O)s profissionais do CONTRATANTE poderão, excepcionalmente, assumir a responsabilidade de resolução do chamado nos casos em que a necessidade do negócio exigir, devendo ser objeto de apuração qualquer indício de negligência da(o) CONTRATADA(O).
- e) O Prazo de Primeira Resposta (PPR) é de 30 (trinta) minutos, aplicável a chamados recebidos ou registrados no 1º nível de atendimento e escalados para os níveis 2 ou 3, conforme o caso, dentro desse período. Em outras palavras, trata-se do intervalo de tempo entre o estado "*Recebido*" (fila de N1) e o estado "*Aceito*" (fila de N2 ou N3).
- f) O Prazo de Resolução dos Chamados (PRC) é o intervalo de tempo entre o estado "*Aceito*" e o estado "*Resolvido*".
- g) Não será contabilizado, para fins de apuração do tempo de atendimento, o tempo em que o chamado permanece no estado "*Pendente*".
- h) Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados (estado "*Fechado*") quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada.

2.12 Requisitos de Garantia

- 2.12.1 Durante a vigência do Contrato, a(o) CONTRATADA(O) garantirá os serviços realizados, pelo período de **48 (quarenta e oito) horas**, contadas a partir da respectiva data do fechamento do chamado.
- 2.12.2 Nesse período, a(o) CONTRATADA(O) se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem ausência de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal, não se limitando às imperfeições percebidas no serviço.
- 2.12.3 Tais defeitos poderão ser apurados pela(o)s fiscais do Contrato, ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.
- 2.12.4 Todas as despesas necessárias para o atendimento da garantia serão custeadas pela(o) CONTRATADA(O), sem ônus para o CONTRATANTE.
- 2.12.5 Durante a execução dos serviços sob garantia serão aplicados os Níveis Mínimos de Serviço e eventuais descontos (glosas) nas faturas a vencer ou em valores retidos por descumprimento das metas.
- 2.12.6 A não resolução das ocorrências nos prazos estabelecidos, constantes do anexo *AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS*, ensejará [glosa no correspondente pagamento além da possibilidade de aplicação de sanções administrativas previstas contratualmente](#).
- 2.12.7 A comunicação da ocorrência se dará por meio da ferramenta de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) em uso.

2.13 Requisitos de Experiência Profissional

- 2.13.1 Os serviços devem ser executados por técnica(o)s capacitada(o)s nos equipamentos, softwares e sistemas listados no anexo *INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC*, além de possuírem proficiência em todos os recursos ferramentais necessários para a execução dos serviços, e manterem-se atualizados sobre novas tecnologias.
- 2.13.2 A(O)s profissionais responsáveis pela execução dos serviços/atividades deverão atender às exigências constantes do anexo *REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL* durante todo o período de execução do Contrato.

2.14 Requisitos de Formação da Equipe

- 2.14.1 Os serviços deverão ser prestados por técnica(o)s devidamente capacitada(o)s, de acordo com os critérios estabelecidos no anexo *REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL*.
- 2.14.2 A equipe deverá ser composta por 8 (oito) postos de trabalho, correspondentes às seguintes categorias profissionais:

SERVIÇOS	CATEGORIA PROFISSIONAL (art. 2º, I, da IN SEGES/MGI 176/2024)	CBO	CARGO/CCT PARADIGMA (art. 2º, II, da IN SEGES/MGI 176/2024)	QUANT. POSTOS
Service Desk Nível 1	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	3172-10	Técnico de Suporte I CCT SE000033/2025	02
Service Desk Nível 2	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática e de Técnico de Rede	3132-20 3133-05	Técnico de Suporte II CCT SE000033/2025	05
Service Desk Níveis 1 e 2 Supervisão	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	Técnico de Suporte III CCT SE000033/2025	01

Tabela 4

- 2.14.3 Durante a execução dos serviços, a empresa deverá manter a(o)s profissionais na sede do TRE/SE, não permitir que se afastem dos afazeres, principalmente, para atender a chamados ou para cumprir tarefas solicitadas por terceiras pessoas não autorizadas pelo

TRE/SE ou alheios aos serviços.

2.14.4 A execução dos serviços deverá ser realizada por profissionais que se apresentem de modo satisfatório (por exemplo: em relação a cabelo e a acessórios utilizados no corpo), asseados, atendendo às condições normais de higiene e com vestimentas limpas e compatíveis com o ambiente formal do Poder Judiciário.

2.14.5 As ocorrências inerentes aos serviços, a exemplo de impontualidade e/ou inassiduidade da(o)s profissionais, deverão ser registradas em formulário ou livro próprio.

2.14.6 A execução dos serviços deverá ser acompanhada permanentemente pela(o) Preposta(o) da(o) CONTRATADA(O), para que sejam verificadas as ocorrências inseridas no registro próprio e adotadas as providências solicitadas pela fiscalização. As atribuições da(o) Preposta(o) não se vinculam a posto de trabalho, a(o) Preposta(o) exerce apenas função administrativa determinada pela empresa. O custo referente ao serviço executado por essa(e) profissional deverá ser considerado "despesa operacional, administrativa ou custo indireto" nas planilhas de custo e de formação de preço.

2.14.7 A conduta ética da(o)s profissionais alocada(o)s para execução dos serviços deve ser compatível com suas funções.

2.15 Requisitos de Metodologia de Trabalho

2.15.1 Níveis Mínimos de Serviços

2.15.1.1 Neste modelo de contratação os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento das metas de desempenho e qualidade associadas aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelo TRE/SE.

2.15.1.1.1 A fiscalização técnica do Contrato avaliará a execução do objeto e utilizará o instrumento de Avaliação dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

2.15.1.1.2 Níveis de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos visando aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, como qualidade, desempenho, disponibilidade, custo, abrangência, segurança, etc.

2.15.1.1.3 Os Indicadores de Níveis de Serviço materializam a mensuração dos Níveis de Serviço, tendo sido definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço.

2.15.1.1.4 Para cada Indicador de Nível de Serviço é estabelecida uma Meta de Nível de Serviço precisamente quantificável a ser perseguida pela(o) CONTRATADA(O).

2.15.1.1.5 Os Níveis de Serviço serão aferidos mensalmente, considerando as solicitações encerradas e/ou avaliadas pela(o)s usuária(o)s entre o primeiro e o último dia do mês de referência do faturamento.

2.15.1.1.6 Para o cálculo dos índices deverão ser utilizados dados extraídos da solução de gerenciamento de serviços de TIC.

2.15.1.2 Os procedimentos, indicadores de Níveis de Serviço e as glosas referentes às metas de Níveis de Serviço não alcançadas pela(o) CONTRATADA(O) estão detalhadas no anexo AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS).

2.15.2 Recebimento provisório

2.15.2.1 A(O) CONTRATADA(O) emitirá o Relatório de Prestação de Serviços (RPS) dos serviços prestados mensalmente, que serão recebidos, de **forma provisória**, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, pela(o)s fiscais técnica(o) e administrativa(o).

2.15.2.1.1 Os relatórios serão extraídos da ferramenta de registro e gerenciamento das demandas de TIC (OTRS versão 6).

2.15.2.1.2 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação oriunda da(o) CONTRATADA(O), com a comprovação da prestação dos serviços (relatório) a que se refere a parcela mensal.

2.15.2.1.2.1 A referida comunicação deve ser encaminhada até o **5º (quinto) dia útil** de cada mês.

2.15.2.1.2.2 A(O)s FISCAIS competentes realizarão o recebimento provisório do objeto do Contrato mediante termos detalhados que comprovem/atestem o cumprimento das exigências de caráter técnico e de caráter administrativo, conforme as seguintes diretrizes:

2.15.2.1.2.2.1 Avaliação de caráter técnico - a(o) FISCAL irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, o que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à(o) CONTRATADA(O), registrando em relatório/termo detalhado a ser encaminhado à(o) GESTORA(GESTOR) do Contrato. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

2.15.2.1.2.2.1.1 A(O) Fiscal Técnica(o) será auxiliada(o) pela(o)s Fiscais Setoriais, se houver. Neste caso, a(o) Fiscal Setorial auxiliará a(o) gestora(gestor) do Contrato e a fiscalização dos aspectos técnicos ou administrativos da contratação, competindo-lhe o acompanhamento da execução das atividades, etapas ou tarefas, no âmbito de sua unidade.

2.15.2.1.2.2.2 Avaliação de caráter administrativo - a(o) FISCAL irá verificar a manutenção das condições de habilitação da(o) CONTRATADA(O) e o atendimento às obrigações trabalhistas e previdenciárias, devendo apontar eventuais problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa e registrar em relatório/termo detalhado a ser encaminhado à(o) GESTORA(GESTOR) do Contrato. ([Art. 23, VII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

2.15.2.1.3 A(O) fiscal técnica(o) da contratação realizará o recebimento provisório do objeto mediante comprovação do cumprimento das exigências de caráter técnico, observando as seguintes diretrizes:

2.15.2.1.3.1 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, a(o) fiscal técnica(o) da contratação apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os Níveis Mínimos de Serviços e com os Termos de Serviços.

2.15.2.1.3.2 Caso seja(m) identificada(s) inconformidade(s) que possa(m) resultar no redimensionamento de valores a serem pagos, será registrada em relatório e encaminhado à(o) CONTRATADA(O) pela(o) Gestora(Gestor) da contratação, **no prazo de até 2 (dois) dias úteis**.

2.15.2.1.4 Caso haja redimensionamento, o CONTRATANTE terá até **5 (cinco) dias úteis** contados a partir do recebimento da contestação para decidir sobre aceitação ou recusa das justificativas.

2.15.2.1.5 No prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, após o recebimento final do RPS com os ajustes efetuados, a(o) Gestora(Gestor) da contratação validará as alterações e autorizar a emissão da nota fiscal com o valor das glosas já descontado.

2.15.2.1.6 A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela(o) CONTRATADA(O) deverá ocorrer no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRATANTE. Sendo que o pagamento somente será autorizado após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, condicionado este ato à verificação da conformidade das condições/obrigações pactuadas e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

2.15.2.1.7 A(O) fiscal administrativa(o) da contratação realizará o recebimento provisório do objeto mediante verificação da manutenção das condições de habilitação exigidas no ato convocatório e do atendimento às obrigações trabalhistas e previdenciárias.

2.15.3 Recebimento definitivo

2.15.3.1 Os **serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório** (ou do saneamento das ocorrências nele apontadas), pela(o) Gestora(Gestor) da contratação, após a verificação da qualidade, quantidade do serviço e termos contratuais, e consequente aceitação, mediante termo, obedecendo aos seguintes procedimentos:

2.15.3.1.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pela(o)s fiscais técnica(o) e administrativa(o) no cumprimento de obrigações assumidas pela(o) CONTRATADA(O), com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro/checklist de atesto de cumprimento de obrigações.

2.15.3.1.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à(ao) CONTRATADA(O), por escrito, as respectivas correções.

2.15.3.1.3 Emitir relatório para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e nas documentações apresentadas.

2.15.3.1.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

2.15.3.1.4.1 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

2.15.3.1.5 Enviar a documentação pertinente para remessa de autorização do faturamento pelo setor responsável pelos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização.

2.15.4 Pagamento dos serviços prestados

2.15.4.1 O faturamento mensal da(o) CONTRATADA(A) se dará de acordo com os serviços prestados e que forem efetivamente solicitados, aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, se houver.

2.15.4.2 Os serviços prestados em qualquer período estão sujeitos à avaliação de desempenho e qualidade dos serviços, conforme previsto no artefato **AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**.

2.16 Requisitos de Sustentabilidade Ambiental

2.16.1 Na presente contratação serão adotadas as seguintes práticas sustentáveis:

2.16.1.1 É dever da(o) CONTRATADA(O) orientar periodicamente sua(eu)s empregada(o)s na implementação de ações e hábitos visando a redução de consumo de energia elétrica e de consumo de água, de economia de produtos de limpeza e de materiais de expediente, como papel de impressão e cópias, tais como:

- a) Que as luzes sejam desligadas quando a ausência no recinto for superior a 15 (quinze) minutos;
- b) Desligar o computador e o monitor de vídeo, durante a hora de almoço ou sempre que for se afastar por mais de 15 (quinze) minutos;
- c) Durante horários de pouca iluminação natural, acender apenas as luzes das áreas que estiverem sendo ocupadas;
- d) Comunicar ao CONTRATANTE sobre equipamentos com mau funcionamento ou danificados como lâmpadas queimadas ou piscando, zumbido excessivo em reatores de luminárias e mau funcionamento de instalações energizadas;
- e) Ao abrir ou fechar cortinas ou persianas, verificar se estas não se encontram impedindo a saída do ar condicionado ou aparelho equivalente;
- f) No caso dos papéis, imprimir apenas o que for necessário e adotar a impressão frente e verso como padrão, reduzindo assim o consumo e consequentemente, a geração dos resíduos, que devem ser reaproveitados por meio da reutilização e/ou reciclagem;
- g) Reutilizar folhas de impressão que não forem utilizadas na constituição de rotinas e processos ou que tenham sido impressão de rascunhos ou que contenham erros que comprometam a sua utilização ordinária, transformando-as em blocos de anotações;
- h) Separar e entregar ao CONTRATANTE as pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse à(ao)s fabricantes ou importadores, para que esta(e)s adotem, diretamente ou por meio de terceiras pessoas, os procedimentos de reutilização, reciclagem, tratamento ou disposição final ambientalmente adequada, em face dos impactos negativos causados ao meio ambiente pelo descarte inadequado desses, materiais, de conformidade com a Resolução CONAMA 257/1999;
- i) Separar outros tipos de resíduos sólidos gerados nas atividades, acondicionando-os adequadamente e de forma diferenciada (reutilizáveis e recicláveis), para disponibilizá-los em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, disponibilizados pelo CONTRATANTE;
- j) Evitar o uso de copos descartáveis nas dependências do órgão ou entidade;
- k) Destinar, de forma ambientalmente adequada, os materiais e os equipamentos que forem utilizados na prestação de serviços.

2.16.1.2 A(O) CONTRATADA(O) deve conduzir as ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental em relação a prevenção de adversidades as quais possam afetar meio ambiente e à saúde da(o)s trabalhadora(e)s e das pessoas envolvidas na prestação dos serviços.

2.16.1.3 A(O) CONTRATADA(O) deve priorizar, quando possível, o emprego de mão de obra, de materiais, de tecnologias e de matérias-primas de origem local, nos termos dos incisos II e IV do art. 4º do Decreto 7.746/2012.

2.16.1.4 A(O) CONTRATADA(O) deve obedecer às normas técnicas de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com os ditames do Ministério do Trabalho e Previdência e com a legislação ambiental vigente.

2.16.1.5 A(O) CONTRATADA(O) deverá fornecer à(ao)s empregada(o)s os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços.

2.16.1.6 A(O) CONTRATADA(O) deverá observar as Normas Regulamentadoras do MTE referentes a elaboração e implementação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com o objetivo de promoção e preservação da saúde da(o)s trabalhadora(e)s.

2.16.1.7 A(O) CONTRATADA(O), nas atividades de recrutamento e seleção de pessoal, deverá observar ações afirmativas de gênero e étnico-raciais, bem como cumprir as cotas estabelecidas na legislação para a contratação de pessoal para a execução dos serviços, a exemplo da obrigação estabelecida no art. 3º da Resolução CNJ 497/2023 (inclusão social no mercado de trabalho de mulheres integrantes de grupos vulneráveis).

3. EXECUÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

3.1 Execução do Objeto

3.1.1 No Período de Transição Operacional (PTO) previsto no requisito de implantação, a(o) CONTRATADA(O) será convocada(o) pela(o) gestora(gestor) do Contrato para a reunião inicial, com a participação da(o)s integrantes da equipe, demais intervenientes por ela(ele) identificada(o)s e por representantes da(o) CONTRATADA(O).

3.1.1.1 A pauta da reunião observará, pelo menos:

a) Apresentação da(o) preposta(o) da(o) CONTRATADA(O);

b) Entrega, por parte da(o) CONTRATADA(O), do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e Termo de Ciência, conforme disposto neste Instrumento;

c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato.

3.1.2 Decorrido o prazo de **30 (trinta) dias** do **Período de Transição Operacional (PTO)** terá início o **Período de Adaptação Operacional (PAO)**.

3.1.3 Passada a fase inicial do Contrato, a(o) CONTRATADA(O) deverá entregar o serviço contratado de acordo com o estabelecido neste e nos demais instrumentos da contratação, garantido a qualidade e atendimento aos **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e Termos de Serviços**.

3.1.4 Os chamados a serem executados pela(o) CONTRATADA(O) serão encaminhados por meio da ferramenta OTRS versão 6, instalada no ambiente do CONTRATANTE.

3.2. Modelo de Atendimento

3.2.1 O modelo de atendimento dos serviços é o PRESENCIAL.

3.3 Atribuições da(o) Preposta(o) e da(o)s Profissionais alocada(o)s nos Postos de Trabalho

3.3.1 A execução dos serviços será de total responsabilidade da(o) CONTRATADA(O) e devem sua(eu)s profissionais desenvolver as atividades/funções indicadas neste tópico.

3.3.2. Da(o) Preposta(o)

3.3.2.1 A(O) CONTRATADA(O) deverá indicar formalmente, no prazo de assinatura do Contrato (**5 - cinco - dias úteis**), inclusive com o fornecimento de todas as informações necessárias para o seu acionamento direto, PREPOSTA(O) para funcionar como elo administrativo com o CONTRATANTE, sendo que as suas atribuições não representam posto de trabalho, mas simples função administrativa da empresa, de maneira que o custo operacional de tal profissional deverá ser considerado como “despesas operacionais, administrativas ou custos indiretos” nas planilhas de custo e formação de preços.

3.3.2.2 Caso a(o) CONTRATADA(O) decida substituir a(o) Preposta(o) indicada(o), deverá notificar previamente o CONTRATANTE e efetivar a substituição no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**.

3.3.2.3 A(O) PREPOSTA(O) indicada(o) pela(o) CONTRATADA(O) deverá observar as seguintes obrigações específicas:

a) Registrar e controlar, sob a supervisão da FISCALIZAÇÃO do TRE/SE, a assiduidade e pontualidade diária da(o)s ocupantes dos postos de trabalho, inclusive tratando diretamente com a(o) CONTRATADA(O) acerca da reposição do pessoal faltante;

b) Reportar-se à FISCALIZAÇÃO do TRE/SE, quando necessário, adotando as providências pertinentes para a correção das falhas detectadas;

c) Cumprir e fazer cumprir, pela(o)s ocupantes dos postos, as diretrizes e normas disciplinares da Administração, dentro dos limites impostos pelo Contrato e pela legislação;

d) Orientar e atentar para que toda(o)s a(o)s ocupantes dos postos deem a todas as pessoas, de forma indiscriminada, tratamento adequado, respeitoso e atencioso;

- e) Receber as observações e determinações da FISCALIZAÇÃO do TRE/SE, relativamente ao desempenho das atividades, e identificar as necessidades de treinamento e adequação da mão de obra contratada;
- f) Zelar para que a(o)s ocupantes dos postos de trabalho não recebam ordens emanadas de quaisquer da(o)s servidora(e)s do TRE/SE. Estas serão sempre intermediadas pela(o) preposta(o), com relação àquelas oriundas da fiscalização do Contrato. Na ocorrência destas situações, a(o) preposta(o) deverá notificar a FISCALIZAÇÃO do TRE/SE, que adotará as providências cabíveis no âmbito do CONTRATANTE;
- g) Fornecer todas as informações e dados necessários à avaliação da qualidade dos serviços, nos termos do anexo **AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**;
- h) Reunir e fornecer toda e qualquer documentação necessária e suficiente à garantia da comprovação do cumprimento de todas as obrigações contratuais, à medida da solicitação da fiscalização;
- i) Convocar e viabilizar a realização de reuniões periódicas da(o)s terceirizada(o)s com a(o) respectiva(o) GESTORA(GESTOR) E/OU FISCAL do TRE/SE para tratar de questões administrativas para fins de esclarecimento e fomento quanto à garantia do cumprimento de todas as obrigações sociais por parte da empresa contratada, especialmente em relação à remuneração, 13º salário, férias, contribuições previdenciárias, FGTS e verbas rescisórias;
- j) Realizar outras atribuições inerentes à função de preposta(o), tendo em vista a eficiência e efetividade na prestação dos serviços ora contratados.

3.3.3 Dos Postos de Trabalho

3.3.3.1 A(O)s profissionais da(o) CONTRATADA(O) devem possuir as habilidades necessárias para atender ao parque tecnológico e cumprir os requisitos estabelecidos nos documentos anexos, a saber:

- a) Inventário do Ambiente Tecnológico e Serviços de TIC;
- b) Requisitos de Qualificação Profissional;
- c) Catálogo de Requisição de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3.3.3.2 A(o)s profissionais devem ser capacitada(o)s no prazo máximo de 3 (três) meses após a implementação de novas tecnologias, considerando que o parque tecnológico do TRE/SE é dinâmico.

3.4 Local de prestação dos serviços

3.4.1 As atividades serão desenvolvidas presencialmente na Sede administrativa do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, nas sedes dos Cartórios Eleitorais e em Postos de Atendimento ao Eleitorado (permanentes ou itinerantes).

3.4.2 Em caso de necessidade de atendimento *in loco* às unidades em endereço diverso da Sede Administrativa do TRE/SE, o deslocamento ocorrerá conforme descrito no item **Deslocamentos de colaboradora(e)s/profissionais**.

3.4.2.1 O ponto central para que a(o)s profissionais possam acessar as unidades/postos será a sede administrativa do TRE/SE.

3.4.3 Os serviços contratados poderão ser prestados nas seguintes dependências e em outros imóveis que o TRE/SE venha a ocupar no estado de Sergipe:

ENDEREÇOS DOS LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
1. Sede do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, localizada no Centro Administrativo Gov. Augusto Franco (CENAF), s/nº, Lote 7, Variante 2, Bairro Capucho, Aracaju-SE.
2. Núcleo de Atendimento ao Eleitor - Rua Itabaiana, 580, Bairro São José (Fórum Aloísio de Abreu Lima), Aracaju-SE.
3. Cartório Eleitoral da 1ª Zona - Rua Itabaiana, 580, Bairro São José (Fórum Aloísio de Abreu Lima), Aracaju-SE.
4. Cartório Eleitoral da 2ª Zona - Rua Itabaiana, 580, Bairro São José (Fórum Aloísio de Abreu Lima), Aracaju-SE.
5. Cartório Eleitoral da 3ª Zona - Av. Min. Leonor B. Franco, 137, Centro, Aquidabã-SE.
6. Cartório Eleitoral da 4ª Zona - Parque Citrícula Gov. João Alves Filho, s/n, Boquim-SE.
7. Cartório Eleitoral da 5ª Zona - Praça do Conjunto Manoel Cardoso de Souza Filho, s/n, Bairro Asa Branca, Capela-SE.
8. Cartório Eleitoral da 6ª Zona - Avenida Santa Cruz, s/n, Bairro Santa Cruz, Estância-SE.
9. Cartório Eleitoral da 8ª Zona - Av. Marechal Floriano, 26, Centro, Gararu-SE.
10. Cartório Eleitoral da 9ª Zona - Av. Dr. Luiz Magalhães, s/n, Bairro Serrano, Itabaiana-SE.
11. Cartório Eleitoral da 11ª Zona - Rodovia Lúcio Prado, s/n, Japaratuba-SE.
12. Cartório Eleitoral da 12ª Zona - Rodovia Antônio Martins de Menezes, s/n, Lagarto-SE.
13. Cartório Eleitoral da 13ª Zona - Alameda Iêda Rosa, s/n, Bairro Manoel do Prado Franco, Laranjeiras-SE.
14. Cartório Eleitoral da 14ª Zona - Rua Álvaro Garcez, 485, Centro, Maruim-SE.
15. Cartório Eleitoral da 15ª Zona - Praça Monsenhor José Moreno de Santana s/n, Centro, Neópolis-SE.
16. Cartório Eleitoral da 16ª Zona - Praça Des. Aloísio de Abreu Lima, s/n, Centro, Nossa Senhora das Dores-SE.

ENDEREÇOS DOS LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
17. Cartório Eleitoral da 17ª Zona - Av. Manoel Elígio da Mota s/n, Bairro Nova Esperança, Nossa Senhora da Glória-SE.
18. Cartório Eleitoral da 18ª Zona - Rua Bonifácio Pereira de Souza, s/n, Bairro Coroa do Meio, Porto da Folha-SE.
19. Cartório Eleitoral da 19ª Zona - Av. João Barbosa Porto s/n, Propriá-SE.
20. Cartório Eleitoral da 21ª Zona - Rod. João Bebe Água s/n - Largo Joel Fontes Costa, São Cristóvão-SE.
21. Cartório Eleitoral da 22ª Zona - Praça Lucila Macedo Déda, s/n, Centro, Simão Dias-SE.
22. Cartório Eleitoral da 23ª Zona - Praça Castelo Branco, Centro, s/n, Tobias Barreto-SE.
23. Cartório Eleitoral da 24ª Zona - Rua Gabriel de Lima, s/n, Centro, Campo do Brito-SE.
24. Fórum Eleitoral da 26ª Zona - Praça Manoel do Carmo de Jesus, s/n, Centro, Ribeirópolis-SE.
25. Cartório Eleitoral da 27ª Zona - Rua Itabaiana, 580, Bairro São José (Fórum Aloísio de Abreu Lima), Aracaju-SE.
26. Cartório Eleitoral da 28ª Zona - Rua Antônio Caetano de Sá, s/n, Centro, Canindé do São Francisco-SE.
27. Cartório Eleitoral da 29ª Zona - Praça Maria Jozita de Aragão, s/n, Bairro Matadouro Velho, Carira-SE.
28. Cartório Eleitoral da 30ª Zona - Rua João Ferreira Santos Reis, 117, Centro, Cristinápolis-SE.
29. Cartório Eleitoral da 31ª Zona - Av. Emídio Maxi Neto, 170, Centro, Itaporanga d'Ajuda-SE.
30. Cartório Eleitoral da 34ª Zona - Rua Dr. Manoel dos Passos, s/n, Centro, Nossa Senhora do Socorro-SE.
31. Cartório Eleitoral da 35ª Zona - Rua Aniceto Lima, s/n, Centro, Umbaúba-SE.

Tabela 5

3.4.3.1 No decorrer do prazo de vigência da contratação os cartórios eleitorais poderão ser extintos ou terem suas cidades-sede modificadas, ou, ainda, ocorrer a criação de novos.

3.5 Horário de prestação dos serviços

3.5.1 Atendimento em período não eleitoral

3.5.1.1 Compreende o período não eleitoral:

- Os anos em que não ocorrem eleição para Presidente e Vice-Presidente da República, Governador e Vice-Governador de Estado e do Distrito Federal, Prefeito e Vice-Prefeito, Senador, Deputado Federal, Deputado Estadual, Deputado Distrital e Vereador;
- De 1 de janeiro a 14 de agosto do ano em que são realizadas eleições para os cargos citados no item "a";
- De 20 a 31 de dezembro do ano em que são realizadas eleições para os cargos citados no item "a".

3.5.1.2 O horário de trabalho será das 7h às 19h, organizado em escala de revezamento, de segunda a sexta-feira, com turnos de 8 (oito) horas, e com, no mínimo, 1 (uma) hora de intervalo para almoço. O intervalo para almoço deverá ser organizado de forma escalonada, garantindo a manutenção de, no mínimo, 30% (trinta por cento) do quadro de colaboradores em atividade.

3.5.1.3 Os trabalhos deverão ser executados de forma prioritária no turno das 7h às 16h, ressaltando que o turno poderá ser alterado a critério do CONTRATANTE.

3.5.1.3.1 Os ajustes nos horários de trabalho poderão ocorrer nas seguintes hipóteses:

- Caso a(o) GESTORA(GESTOR) DO CONTRATO altere os turnos de trabalho motivada(o) por necessidade dos serviços;
- Nos dias de realização de sessões plenárias;
- Nos dias de alteração do expediente do TRE/SE;
- Em casos excepcionais.

3.5.1.4 A(o)s prestadora(s) serão avisada(o)s de eventual alteração da jornada de trabalho com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, salvo na hipótese de alteração decorrente da prorrogação do horário de sessão plenária.

3.5.1.5 Diretrizes gerais dos serviços de apoio/suporte às sessões plenárias em período não eleitoral:

- O quantitativo de sessões está disciplinado na Lei 8.350/91 (art. 1º, caput e parágrafo único);
- Os dias das sessões plenárias são publicados mensalmente pela SJD no site: <https://apps.tre-se.jus.br/sessoes-plenarias/2.9.5/##sessoes/19235/calendario>;
- Os serviços *in loco* de prestação de apoio às sessões plenárias serão realizados apenas por profissionais de Nível 2;
- Nos dias de sessões plenárias a jornada de trabalho será alterada caso estas se estendam além do período previsto (das 7h às 16h);
- No caso de prorrogação de sessão plenária será necessária apenas a mudança de horário de uma(um) profissional de cada Nível (1 e 2) para a prestação do serviço;

f) A(o)s prestadoras(es) serão avisada(o)s de eventual alteração da jornada de trabalho com, no mínimo, 12 (doze) horas de antecedência.

3.5.2 Atendimento em período eleitoral

3.5.2.1 Compreende-se como período eleitoral:

- a) Os anos em que ocorrem eleições para Presidente e Vice-Presidente da República, Governador e Vice-Governador de Estado e do Distrito Federal, Prefeito e Vice-Prefeito, Senador, Deputado Federal, Deputado Estadual, Deputado Distrital e Vereador;
- b) O período de 15 de agosto a 19 de dezembro do ano em que são realizadas as eleições para os cargos mencionados no item "a".

3.5.2.2 Em dias úteis, de segunda a sexta-feira:

3.5.2.2.1 O horário de trabalho será das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, com turnos de 8 (oito) ou 10 (dez) horas e 1 (uma) hora de intervalo para almoço, organizado em escala de revezamento.

3.5.2.2.1.1 Os turnos de 10 horas ocorrerão no período de 15 de agosto a 14 de novembro.

3.5.2.2.1.2 Os turnos de 8 horas ocorrerão no período de 15 de novembro a 19 de dezembro.

3.5.2.2.1.3 O intervalo para almoço deverá ser organizado de forma escalonada, garantindo a manutenção de, no mínimo, 50% do quadro de colaboradores em atividade.

3.5.2.2.2 Diretrizes gerais dos serviços de apoio/suporte às sessões plenárias em período eleitoral:

- a) O quantitativo de sessões está disciplinado na Lei 8.350/91 (art. 1º, caput e parágrafo único);
- b) Os dias das sessões plenárias são publicados mensalmente pela SJD no site: <https://apps.tre-se.jus.br/sessoes-plenarias/2.9.5/#/sessoes/19235/calendario>;
- c) Os serviços de prestação de apoio às sessões plenárias serão realizados *in loco* e apenas por profissionais de Nível 2;
- d) O turno de trabalho poderá ser ajustado, se necessário, para acompanhamento das sessões plenárias, estendendo-se além das 19 h e até as 22 h;
- e) No caso de prorrogação de sessão plenária será necessária apenas a mudança de horário de uma(um) profissional de cada Nível (1 e 2) para a prestação do serviço;
- f) A(o)s prestadoras(es) serão avisada(o)s de eventual alteração da jornada de trabalho com, no mínimo, 12 (doze) horas de antecedência.

3.5.2.3 Em sábados, domingos e feriados (exceto véspera e dia do pleito)

3.5.2.3.1 Durante o período de 15 de agosto a 19 de dezembro, o horário de trabalho aos sábados, domingos e feriados será presencial, das 8h às 19h, com turnos de, no máximo, 10 (dez) horas aos sábados e 6 (seis) horas aos domingos e feriados.

3.5.2.3.1.1 A critério do CONTRATANTE os turnos de trabalho poderão ser reduzidos.

3.5.2.3.2 Aos sábados, domingos e feriados serão necessários os serviços de apenas uma(um) colaboradora(colaborador) de cada nível (1º e 2º níveis).

3.5.2.4 Na véspera e no dia do pleito

3.5.2.4.1 Na vésperas e no dia do pleito, os turnos de trabalho serão de 10 (dez) horas, com uma hora de intervalo para almoço, organizado em escala de revezamento, conforme os seguintes horários:

- a) No sábado, das 7h às 19h;
- b) No domingo, das 7h às 22h.

3.5.2.4.2 Na véspera e no dia do pleito serão necessários os serviços de toda(o)s a(o)s colaboradora(e)s.

3.5.3 Atendimento em finais de semana - REQUISIÇÃO DE MUDANÇA

3.5.3.1 As atividades descritas nesta seção referem-se àquelas que demandam interrupção de serviços (tais como requisições de mudança) e serão realizadas aos finais de semana (sábados e domingos), no horário das 8h às 19h, respeitando-se um turno máximo de até 10 (dez) horas por dia, com intervalo para almoço.

3.5.3.2 Estima-se a realização de até 06 (seis) finais de semana de trabalho a cada 12 (doze) meses de vigência do Contrato.

3.5.3.3 Poderão ser executadas tantas atividades ou mudanças quanto forem necessárias, desde que respeitado o limite de horas por turno e por final de semana.

3.5.3.4 Serão designados, no máximo, 2 (dois) Técnicos de Suporte II (Nível 2) para atuarem nesses atendimentos.

3.5.4 Diretrizes para o cumprimento e acompanhamento dos horários de execução dos serviços e das jornadas de trabalho

3.5.4.1 Será de inteira responsabilidade da empresa contratada assegurar a prestação dos serviços durante os horários definidos pelo TRE/SE.

3.5.4.2 A(O) CONTRATADA(O) deverá manter controle de jornada de trabalho com anotação da hora de entrada e de saída, em registro manual, mecânico ou eletrônico, permitindo ao CONTRATANTE o acesso ao controle de frequência. Além disso, deverá também emitir periodicamente planilhas e relatórios de frequência.

3.5.4.3 A(O) CONTRATADA(O) deverá apresentar o controle de frequência mensal da(o)s empregada(o)s.

3.5.4.4 Para o controle da jornada de trabalho, o(s) Preposto(s) da(o) CONTRATADA(O) deverá(deverão) conferir os relatórios de frequência da(o)s empregada(o)s sob sua responsabilidade diariamente, fazendo a devida comunicação à(ao) gestora(gestor) do Contrato, semanalmente ou sempre que necessário, acerca das ocorrências de horas excedidas, objetivando a solicitação das justificativas dos setores responsáveis, para que possam ser acertadas as horas extrapoladas na forma de compensação.

3.5.4.4.1 A compensação de jornada poderá ser adotada nas hipóteses indicadas no [Decreto 12.174/2024 \(art. 3º, inciso II\)](#) e em conformidade com as regras e procedimentos previstas/os na [IN SEGES/MGI 81/2024](#).

3.5.4.5 O CONTRATANTE, nos casos em que não houver expediente, em função de feriados e/ou ponto facultativo contemplados em portarias publicadas pelo TRE/SE, poderá, a seu critério, reduzir ou suspender os serviços prestados pela empresa terceirizada, sem prejuízo do pagamento dos salários e benefícios, vez que já encontram-se incluídos na média estabelecida.

3.5.4.5.1 Caso haja funcionamento nos dias considerados recessos e feriados forenses, o CONTRATANTE não efetuará pagamento adicional, vez que os dias já foram considerados no cálculo do valor final (são horas normais e não serão consideradas como serviço extraordinário).

3.5.4.5.2 Nos dias de feriados forenses e/ou ponto facultativo, bem como nos correspondentes ao recesso forense do período de 20 de dezembro a 6 de janeiro, serão realizados os descontos de vale-transporte e vale alimentação da(o)s prestadora(e)s de serviço que não laborarem nesses dias, sem prejuízo da sua remuneração.

3.5.4.6 As horas excedentes à jornada de trabalho diária decorrentes de ATENDIMENTO EM PERÍODO ELEITORAL e de ATENDIMENTO EM FINAIS DE SEMANA deverão ser remuneradas em pecúnia.

3.5.4.6.1 O pagamento dos serviços excedentes será feito apenas pelas horas efetivamente trabalhadas.

3.6 Escala de Férias

3.6.1 A(O) CONTRATADA(O) deverá apresentar, semestralmente e sempre que solicitado, escala de férias da(o)s profissionais alocada(o)s nos postos de trabalho objeto deste Contrato, sem prejuízos à qualidade e continuidade dos serviços.

3.6.2 A(O) CONTRATADA(O) alterará a escala de férias exibida, a pedido do CONTRATANTE, sempre que houver possibilidade de prejuízos ao bom andamento dos serviços contratados.

3.6.3 A Equipe de Gestão da Contratação (EGC), em caráter excepcional, poderá indicar período de férias diferente do previsto na escala de férias. A EGC comunicará à(ao) CONTRATADA(O) com, no mínimo, 40 (quarenta) dias de antecedência ao início do período de férias da(o) profissional.

3.6.4 As férias não deverão ser concedidas no período eleitoral (15 de agosto a 19 de dezembro) dos anos em que ocorrem as eleições.

3.6.5 Não haverá substituição do posto de trabalho durante as férias da(o)s prestadora(e)s efetiva(o)s ou para afastamentos iguais ou inferiores a 15 (quinze) dias.

3.6.5.1 A não exigência de reposição da(o) profissional ausente por período igual ou inferior a 15 (quinze) dias se justifica em razão da complexidade de treinamento e custo envolvido no período, por se tratar de serviços técnicos que envolvem conhecimento das rotinas. A(O) substituta(o) não se tornará apta(o) a colaborar eficientemente com a equipe por período igual ou inferior a 15 (quinze) dias.

3.6.5.2 Ressalta-se que a(o) licitante [CONTRATADA(O)] deverá alocar substituta(o) referente às ausências cobertas pelo INSS (atestados acima de 15 (quinze) dias, etc.) e, neste caso, eventual custo para a(o) licitante (CONTRATADA(O)) deverá integrar a rubrica "Custos Indiretos".

3.7 Deslocamentos de colaboradora(e)s/profissionais

3.7.1 Para atender às excepcionalidades em que há necessidade de atendimento *in loco* em unidades fora da Sede Administrativa do TRE/SE, com o deslocamento de colaboradora(e)s/profissionais alocada(o)s nos postos de trabalho de Técnico de Suporte II (Nível 2), estima-se o pagamento de 250 (duzentas e cinquenta) diárias para o período de 60 (sessenta) meses.

3.7.1.2 Importa esclarecer que:

a) A base do deslocamento é a Sede Administrativa do TRE/SE, localizada no CENAF, Lote 7, Variante 2, Aracaju/SE, Bairro Capucho, CEP: 49081-000 - Brasil; e

b) O deslocamento se dará dentro da jornada diária de trabalho, exclusivamente com os veículos oficiais da Justiça Eleitoral, sendo que a(o) colaboradora(colaborador)/profissional será passageira(o) [e não condutora(or)].

3.7.2 Diretrizes para o pagamento de diárias devidas em razão de deslocamento de colaboradora(e)s/profissionais:

3.7.2.1 Por ocasião de deslocamentos realizados para execução de serviço nas cidades localizadas em Sergipe, **desde que fora da Grande Aracaju**, a(o) CONTRATADA(O) deverá fornecer diária destinada a cobrir despesas com alimentação.

3.7.2.2 A diária será calculada sobre o valor do salário base da categoria, acrescido dos custos incidentes sobre esta parcela e de acordo com os percentuais constantes da respectiva planilha de custos e formação de preços do posto de trabalho.

3.7.2.2.1 O valor correspondente ao pagamento de diárias corresponderá, no mínimo, a **5% (cinco por cento) do valor do salário base da categoria**.

3.7.2.3 Ficam estabelecidos como sendo **limites da Grande Aracaju os municípios de Nossa Senhora do Socorro, São Cristóvão e Barra dos Coqueiros**.

3.7.2.4 O TRE/SE não fica obrigado a realizar a quantidade de deslocamentos previstos. Eles serão efetivados de acordo com as necessidades da área demandante.

3.7.2.5 O valor da diária deverá ser pago pela(o) CONTRATADA(O) à(ao) empregada(o) pelo menos **um dia antes da viagem**, conforme solicitação da Gestão/Fiscalização da Contratação.

3.7.2.6 A(O) CONTRATADA(O) deverá apresentar na Nota Fiscal os valores correspondentes ao pagamento de diárias do mês anterior, com o comprovante de recebimento da(o) empregada(o), em data anterior à viagem, e com a solicitação feita pela Gestão/Fiscalização

da Contratação.

3.7.2.7 A(O) CONTRATADA(O) será reembolsada(o) pelo valor das diárias efetivamente utilizadas e comprovadas através da solicitação feita pela Gestão/Fiscalização da Contratação, acrescido dos percentuais referentes a tributos e demais componentes (taxa de administração e lucro) constantes da planilha de custo.

3.7.2.8 A(O) CONTRATADA(O) deverá descontar das diárias o valor correspondente ao vale-alimentação, quando ocorrer o pagamento do benefício.

3.7.2.9 O faturamento das diárias deverá ocorrer mensalmente, por meio de Nota Fiscal, cabendo a este Órgão efetuar as retenções de tributos e contribuições previstas na legislação tributária pertinente.

3.8 Materiais a serem disponibilizados

3.8.1 Para a perfeita execução dos serviços, a(o) CONTRATADA(O) deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, conforme as quantidades mínimas estimadas abaixo:

3.8.1.1 Os seguintes bens deverão ser disponibilizados de maneira permanente para a(o)s empregada(o)s alocada(o)s nos postos de trabalho de Técnico de Suporte I (Nível 1) e de Técnico de Suporte II (Nível 2):

MATERIAIS E FERRAMENTAS	POSTO DE TRABALHO	QUANT. POR POSTO	QUANT. TOTAL
Headsets	Técnico de Suporte I (Nível 1)	01	02
Jogo de Chaves Philips de diversos tamanhos	Técnico de Suporte II (Nível 2)	01	05
Jogo de Chaves de fenda de diversos tamanhos	Técnico de Suporte II (Nível 2)	01	05
Jogo de Chaves Allen de diversos tamanhos	Técnico de Suporte II (Nível 2)	01	05
Localizador de cabos	Técnico de Suporte II (Nível 2)	01	05
Alicate de bico	Técnico de Suporte II (Nível 2)	01	05
Alicate de corte	Técnico de Suporte II (Nível 2)	01	05
Alicate universal	Técnico de Suporte II (Nível 2)	01	05
Alicate para crimpar conectores RJ-45	Técnico de Suporte II (Nível 2)	01	05
Alicate de inserção (<i>punch down</i>)	Técnico de Suporte II (Nível 2)	01	05
Multímetro digital	Técnico de Suporte II (Nível 2)	01	05

Tabela 6

3.8.1.2 Os seguintes bens deverão ser disponibilizados e permanecerão sob a guarda do Técnico de Suporte III ([Supervisor](#)), responsável pelo controle e gerenciamento de seu uso, a fim de viabilizar a adequada prestação dos serviços.

MATERIAIS E FERRAMENTAS	QUANTIDADE
Kits testadores e localizadores de cabos de rede	02
Rotuladores eletrônicos	02
Fita branca para as rotuladoras eletrônicas	12 (por ano)
Ferros de solda com regulador de temperatura (entre 0 e 400 graus).	02

Tubos de estanho para solda (tubo de 4 metros)	03 (por ano)
Jogo de Chave Precisão 6 Peças: com 4 Chaves Ponta Chata e 2 Chaves Ponta Cruzada	03
EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE
Sopradores	02
Aspirador de pó para microcomputadores	01
Parafusadeiras elétricas	03
Certificador de cabos de rede de par trançado (CAT5E e CAT6) (1)	01
Máquina de fusão de fibra óptica (MM e SM) com acessórios para decapagem, limpeza e clivagem (1)	01

Nota 1: O equipamento não precisa permanecer em tempo integral nas dependências do TRE/SE, sendo responsabilidade da(o) CONTRATADA(O) disponibilizá-lo conforme a demanda, a fim de garantir o atendimento aos níveis de serviço

Tabela 7

3.8.2 A(O) CONTRATADA(O) deverá repor qualquer ferramenta e/ou equipamento defeituoso no prazo máximo de 10 (dez) dias.

3.8.3 O CONTRATANTE fornecerá os computadores e todos os aplicativos/softwares necessários para a prestação dos serviços.

3.9 Uniformes e material de Identificação

3.9.1 A(O) CONTRATADA(O) deverá cuidar para que sua(eu)s empregada(o)s se apresentem devidamente uniformizada(o)s e identificada(o)s por meio de crachá.

3.9.2 Os uniformes a serem fornecidos pela(o) CONTRATADA(O) à(ao)s sua(eu)s empregada(o)s deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no TRE/SE, sem qualquer repasse do custo para a(o) empregada(o), observando o disposto neste tópico e no respectivo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

3.9.3 A(O) CONTRATADA(O) deverá cuidar para que a(o)s profissionais indicada(o)s para a prestação dos serviços apresentem-se trajando uniforme sempre limpo e passado/engomado.

3.9.4 A(O) CONTRATADA(O) fornecerá obrigatoriamente o uniforme a cada empregada(o) conforme consta de tabela deste tópico, compreendendo também materiais de identificação e segurança, quando couber, os quais serão disponibilizados na antevéspera do primeiro dia de atividade.

3.9.5 O uniforme deverá ser entregue à(ao) profissional, mediante recibo, cuja cópia deverá ser entregue ao CONTRATANTE no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da entrega.

3.9.6 O uniforme deve ser padronizado conforme especificado neste tópico e aprovado previamente pela FISCALIZAÇÃO.

3.9.7 A(O) CONTRATADA(O) deverá submeter [amostra do uniforme, em até 15 \(quinze\) dias](#) antes do início da execução contratual, para aprovação por parte do TRE/SE do modelo e da qualidade, estando resguardado a este órgão o direito de exigir a substituição daqueles julgados inadequados, tendo a obrigatoriedade de apresentar nova amostra em prazo fixado pela Gestão/Fiscalização da Contratação.

3.9.8 A(O) CONTRATADA(O) deverá fornecer ANUALMENTE a cada profissional, no mínimo, o quantitativo de uniforme completo (vide tabela descritiva do uniforme).

3.9.9 Os uniformes deverão ser entregues com todos os ajustes necessários, de acordo com as medidas de cada funcionária(o).

3.9.10 A empresa deverá, ainda, fornecer uniforme apropriado às empregadas gestantes, quando for o caso, substituindo-o sempre que necessário.

3.9.11 O uniforme deverá ser substituído na frequência especificada na tabela ou sempre que houver necessidade, sendo vedado exigir a devolução do uniforme usado por ocasião da entrega dos novos.

3.9.12 O uniforme deve ser substituído imediatamente quando não mais estiver em condições de uso, ou quando solicitado pela FISCALIZAÇÃO, independente de já haver sido fornecido a quantidade anual prevista.

3.9.13 O uniforme deverá ser fornecido em quantidade suficiente para que a(o) profissional não se apresente para trabalho com roupa suja, mal passada, rasgada, etc.

3.9.14 Caberá à(ao) CONTRATADA(O) exigir a utilização permanente e adequada do fardamento e da identificação durante a prestação de serviço, sob pena de caracterização de infração.

COMPOSIÇÃO E QUANTIDADE ANUAL PARA CADA POSTO DE TRABALHO	
DESCRIÇÃO	QTD ANUAIS
Calças jeans, na cor azul escura	2 (duas)
Camisas de botão, manga curta, com emblema da empresa bordado no lado superior esquerdo, confeccionadas em tecido com, no mínimo, 75% de algodão e que proporcione conforto térmico e respirabilidade.	3 (três)

Pares de tênis, na cor preta	2 (dois)
Pares de meia, na cor preta	4 (quatro)
Crachá contendo a identificação da(o) funcionária(o) - foto, nome, RG, tipo sanguíneo - de material PVC plástico, formato retangular, tamanho 8,2 x 5 cm, com cordão personalizado, poliéster 11 mm de largura, impressão serigrafia 2 lados e acabamento prendedor jacaré.	1 (um)

Tabela 8

3.10 Formas de transferência de conhecimento

3.10.1 A transferência de conhecimento é ato contínuo e visa o repasse pela(o) CONTRATADA(O) ao CONTRATANTE de informações relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas pela(o) CONTRATADA(O), assim como outras informações pertinentes à execução dos serviços. O objeto exige a transferência de conhecimento, a qual deverá ser realizada conforme descrito a seguir:

3.10.1.1 Registro na base de conhecimento

3.10.1.1.1 Trata-se de repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazena orientações, scripts e soluções para os principais incidentes/problemas que chegam ao Service Desk. Além disso, inclui o mapeamento e a produção dos insumos para essa base, destacando a importância de proporcionar maior segurança jurídica para a continuidade da prestação de serviços ao TRE/SE.

3.10.1.1.2 A(O) CONTRATADA(O) deve elaborar ou revisar, no mínimo, 10 (dez) registros dos procedimentos para as soluções de incidentes/problemas realizados durante o mês de apuração.

3.10.1.2 Operação assistida

3.10.1.2.1 Consiste em trabalho técnico temporário que envolve planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados ao suporte à microinformática, à terminação e conectividade de rede, bem como ao suporte à infraestrutura de TIC, conforme o caso, englobados no escopo desta contratação ou que possam surgir ao longo de sua vigência.

3.10.1.2.2 São serviços que envolvem atividades evolutivas, demandas específicas (RDM), demandas emergenciais e não planejadas.

3.10.1.2.3 Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o seguinte procedimento:

- O projeto/serviço deverá ser inserido na ferramenta de ITSM para que haja controle de execução e *entregáveis*;
- As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ser avaliadas pela(o) preposta(o) da(o) CONTRATADA(O) e aprovadas pela equipe de fiscalização e gestão do Contrato;
- A(O) CONTRATADA(O) deverá, em até **3 (três) dias úteis**, após análise inicial da demanda, indicar o prazo para realizar e apresentar o planejamento técnico, considerando a complexidade da solicitação;
- O planejamento técnico deverá contemplar também:

I - Proposta tecnológica;

II - Topologia da solução;

III - Levantamento de requisitos de hardware e software que serão utilizados ou implementados;

IV - Levantamento de atividades e *entregáveis*, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto ao TRE/SE;

V - Demais itens que se mostrarem necessários para execução da demanda, inclusive, quantidade de horas necessárias para execução dos serviços durante os finais de semanas.

3.10.1.2.4 A(O) CONTRATADA(O) deverá realizar o registro dos procedimentos adotados na solução da operação assistida.

3.10.1.3 Reuniões periódicas

3.10.1.3.1 Consiste em encontros regulares **realizados de forma presencial ou virtual** (previsão de, no mínimo, 2 (duas) a cada ano) pela equipe da(o) CONTRATADA(O) e do CONTRATANTE com o objetivo de compartilhar informações, atualizar membros sobre progressos, discutir desafios.

3.11 Quantidade mínima de bens ou de serviços para comparação e controle

3.11.1 Cada chamado conterá o volume de serviços demandados.

3.11.2 Os prazos de atendimento seguirão o que está disposto no anexo **CATÁLOGO DE REQUISICÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**.

3.12 Mecanismos formais de comunicação

3.12.1 Os instrumentos formais a serem utilizados durante a vigência contratual e a vigência da garantia estão listados abaixo:

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ticket	Encaminhar demandas do Contrato	Contratante	Contratada(o)	Sempre necessário que
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada(o)	Contratante/Contratada(o)	Sempre necessário que
Mensagens de Whatsapp	Informações diversas	Contratante/Contratada(o)	Contratante/Contratada(o)	Sempre necessário que
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada(o)	Contratante/Contratada(o)	Sempre necessário que
Ordem de serviço	Autorização para prestação de serviço	Contratante	Contratada(o)	Sempre necessário que
Termo recebimento provisório de	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada(o)	Mensal
Termo recebimento definitivo de	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada(o)	Mensal
Ata de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada(o)	Contratante/Contratada(o)	Sempre necessário que
Termo Encerramento do Contrato	Encerramento oficial do Contrato	Contratante	Contratada(o)	No final do Contrato

Tabela 9

3.13 Cronograma de execução (principais eventos)

Etapas	Descrição	Prazo/duração	Partes envolvidas
1	Assinatura do Contrato e Assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e o Termo de Ciência.	Até 5 (cinco) dias úteis da convocação para a assinatura do Contrato. Estimativa de assinatura do contrato em 1º/09/2025 (evento condicionado à homologação do certame e rescisão do Contrato 11/2019)	Presidente Representante da(o) CONTRATADA(O)
2	Apresentar documentação comprobatória do seu quadro de profissionais, conforme exigências descritas no anexo <i>REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</i> .	Até 15 (quinze) dias , contados da assinatura do Contrato	CONTRATADA(O)
3	Período de Transição Operacional	1 (um) mês após a assinatura do Contrato	CONTRATADA(O) e Gestora(Gestor) do Contrato
4	Período de Adaptação Operacional	3 (três) meses , contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços	CONTRATADA(O) e Gestora(Gestor) do Contrato
5	Envio do Relatório de Prestação dos Serviços (RPS) para o CONTRATANTE	Mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês	CONTRATADA(O)
6	Recebimento provisório	Mensalmente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis , contados do recebimento do RPS	Fiscais
7	Recebimento definitivo	Mensalmente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis , contados do recebimento provisório ou do saneamento das ocorrências nele apontadas	Gestora(Gestor) do Contrato

8	Pagamento	Mensalmente, em até 10 (dez) dias úteis , contados da finalização da liquidação da despesa	Secretaria de Administração, Orçamento, Finanças e Contabilidade (SAO)
---	-----------	---	--

Tabela 10

4. INFORMAÇÕES PARA O DIMENSIONAMENTO DOS CUSTOS DOS SERVIÇOS

4.1 A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

COMPOSIÇÃO	SERVICE DESK NÍVEIS 1 e 2		
CATEGORIA/CBO	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação CBO 3172-10	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática e Técnico de Rede CBO 3132-20 e CBO 3133-05	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação CBO 1425-30
CCT PARADIGMA (art. 2º, II, da IN SEGES/MGI 176/2024)	Convenção Coletiva de Trabalho 2025/2025 Número de registro no MTE: SE000033/2025 Data de registro no MTE: 25/02/2025	Convenção Coletiva de Trabalho 2025/2025 Número de registro no MTE: SE000033/2025 Data de registro no MTE: 25/02/2025	Convenção Coletiva de Trabalho 2025/2025 Número de registro no MTE: SE000033/2025 Data de registro no MTE: 25/02/2025
CARGO/CCT PARADIGMA	Técnico de Suporte I	Técnico de Suporte II	Técnico de Suporte III
QUANTIDADE DE POSTOS DE TRABALHO	02	05	01
LOCAL DO SERVIÇO	ARACAJU	ARACAJU	ARACAJU
JORNADA DO POSTO	40 horas/semana	40 horas/semana	40 horas/semana
IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO (SUBITEM)	1.1	1.2	1.3
1. SALÁRIO MÍNIMO (1) (adotado o piso salarial previsto na CCT paradigma)	R\$ 2.462,11	R\$ 4.285,96	R\$ 7.253,11
2. ADICIONAIS DE INSALUBRIDADE E PERICULOSIDADE	Os serviços contratados não envolvem a execução de atividades/operações insalubres ou perigosas.		
3. ADICIONAL NOTURNO	Não há previsão de realização de serviços no intervalo das 22 horas até as 5 horas do dia seguinte.		
4. INTERVALO INTRAJORNADA	A(O) agente terceirizada(o) terá intervalo para repouso ou alimentação de 1 (uma) hora. (art. 71 da CLT) Dispensada a alocação de outra(o) empregada(o) durante o intervalo.		
5. SUBSTITUIÇÕES – REPOSIÇÃO DE EMPREGADA(O)S	Obrigatoriedade somente na hipótese de afastamentos superiores a 15 (quinze) dias, conforme previsto no item 3.6.5 deste Instrumento.		
6. TRANSPORTE	Previsão mensal de 22 (vinte e dois) dias úteis. Valor unitário de acordo com a tarifa do transporte público vigente no local de prestação do serviço (Aracaju/SE = R\$ 4,50).		
7. ALIMENTAÇÃO (1) (adotado o valor do benefício previsto na CCT paradigma)	Previsão mensal de 22 (vinte e dois) dias úteis. Valor mínimo do benefício: R\$ 17,00 p/dia. Previsto o desconto correspondente de até 10% sobre o valor do benefício fornecido.		
8. SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS	Há previsão de realização de serviços extraordinários para os 8 (oito) postos de trabalhos alocados na prestação dos serviços. Nos serviços extraordinários realizados nos sábados, domingos e feriados deverão ser pagos os valores correspondentes ao transporte e ao benefício alimentação, se couber. O valor correspondente aos serviços extraordinários eventualmente prestados será calculado com base no adicional de hora-extra devido, acrescidos dos custos incidentes sobre esta parcela e de acordo com os percentuais constantes da respectiva planilha de custos e formação de preços do respectivo posto de trabalho.		

	Conforme detalhamento constante dos Estudos Técnicos Preliminares, estima-se a seguinte quantidade no período de vigência da contratação:		
	TÉCNICO DE SUPORTE I NÍVEL 1: Estimadas 1.396 horas extras	TÉCNICO DE SUPORTE II NÍVEL 2: Estimadas 3.652 horas extras	TÉCNICO DE SUPORTE III SUPERVISOR Estimadas 352 horas extras
9. DIÁRIAS COM DESLOCAMENTO (1)	Conforme previsto no item 3.7 deste Instrumento. O valor correspondente ao pagamento de diárias corresponderá, no mínimo, a 5% (cinco por cento) do valor do salário base da categoria , acrescidos dos custos incidentes sobre esta parcela e de acordo com os percentuais constantes da respectiva planilha de custos e formação de preços do respectivo posto de trabalho.		
	TÉCNICO DE SUPORTE I NÍVEL 1: não há	TÉCNICO DE SUPORTE II NÍVEL 2: Estimadas 50 (cinquenta) diárias a cada 12 (doze) meses, observando-se o máximo de 250 (duzentas e cinquenta) diárias para o período de 60 (sessenta) meses.	TÉCNICO DE SUPORTE III SUPERVISOR não há
10. UNIFORMES/ CRACHÁ	Conforme previsto no item 3.9 deste Instrumento.		
11. MATERIAIS	Conforme previsto no item 3.8 deste Instrumento.		
12. EQUIPAMENTOS	Conforme previsto no item 3.8 deste Instrumento.		
13. TREINAMENTO	Conforme previsto no item 3.3.3.2 deste Instrumento.		
14. CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTO E LUCRO	Custos indiretos e lucro incidentes sobre o valor dos serviços são itens de custos definidos na proposta da(o) licitante/contratada(o). Os tributos incidentes sobre o valor dos serviços devem ser informados na proposta da(o) licitante/contratada(o), em conformidade com seu regime de tributação. No tocante ao ISS, aplicar-se-á a alíquota de 5% (cinco por cento), uma vez que se trata de contratação de serviços a serem prestados no município de Aracaju/SE.		
15. CONTA-DEPÓSITO VINCULADA	Embora prevista no Termo de Cooperação firmado com a instituição bancária, a taxa mensal de manutenção da conta-depósito vinculada não é cobrada pela instituição bancária ; contudo, nos custos indiretos da planilha de formação de preços, deve constar a previsão desse custo, consoante acordo firmado entre o TRE/SE e o Banco do Brasil, o qual estabelece a cobrança de tarifas mensais de manutenção, conforme Tabela de Tarifas afixada nas agências do Banco e disponível na internet (www.bb.com.br), na forma da regulamentação vigente do Banco Central do Brasil.		
NOTA (1)	Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos à(ao) trabalhadora(or) caso o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a(o) CONTRATADA(O) está vinculada venha a estabelecer valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos valores estabelecidos pelo TRE/SE.		

Tabela 11

4.2 A(O) CONTRATADA(O) deverá observar, além dos parâmetros acima indicados, as obrigações/benefícios previstos no instrumento coletivo de trabalho correspondente à categoria envolvida na prestação dos serviços.

4.3 A(O) CONTRATADA(O) deve observar que o TRE/SE não se vincula às disposições estabelecidas em acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho que tratem de:

4.3.1 Pagamento de participação da(o)s trabalhadora(e)s nos lucros ou nos resultados da empresa contratada;

4.3.2 Matéria não trabalhista ou estabelecadora de direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários; e

4.3.3 Preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade da categoria.

5. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

<p><i>Documento assinado eletronicamente</i></p> <p>Fernando de Souza Lima</p> <p>Integrante Demandante</p>	<p><i>documento assinado eletronicamente</i></p> <p>Walter Alves de Oliveira Filho</p> <p>Integrante Técnico</p>
--	---

6. VALIDAÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS PELOS SUPERIORES HIERÁRQUICOS

VALIDAM-SE as condições, parâmetros e elementos descritivos constantes das **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**.

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 10:52, 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 11:07, 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.



Documento assinado eletronicamente por **RUBENS LISBÔA MACIEL FILHO, Diretor(a)-Geral**, em 03/07/2025, às 11:50, 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 **1714283** e o código CRC **00995787**.

0002171-44.2024.6.25.8000

1714283v20

Criado por 016723382143, versão 20 por 016723382143 em 17/06/2025 10:51:44.