



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PB-DTI)

ANEXO Nº 6054075

ANEXO — ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS: EQUIPE, PERFS, DIMENSIONAMENTO, SOBREAVISO E HORAS EXTRAORDINÁRIAS

1. Técnicos e atribuições

1.1. A futura Contratada alocará, de forma residente e exclusiva, nas dependências da Contratante:

Item	Perfil	Qtde	Jornada	Regime
1	Técnico de Suporte N1/N2 (com Supervisão)	1	Conforme CCT, 44h semanais , de segunda a sexta, escalonada dentro da janela 8h–18h	Dedicação exclusiva; sobreaviso em rodízio; acumula a função de preposto
2	Técnico de Suporte N1/N2	2 (+1 de ativação condicionada)	Idem	Dedicação exclusiva; sobreaviso em rodízio

1.2. **Perfil polivalente:** todos os técnicos executam, indistintamente, atividades de 1º e 2º níveis, conforme a demanda e a priorização registradas no GLPI. A distinção N1/N2 ocorre no Catálogo de Serviços e no IMR (classificação dos chamados e prazos), e não na segregação de pessoas.

1.3. Atribuições comuns aos técnicos:

- atuar como ponto de contato dos usuários de TIC da JFPB para o registro, diagnóstico e tratamento de incidentes e requisições de serviço, pelos canais definidos no Termo de Referência;
- recepcionar, registrar, categorizar, priorizar, acompanhar e concluir todos os chamados no GLPI, mantendo os usuários informados do andamento;
- resolver em primeiro contato, com apoio da base de conhecimento e dos procedimentos padronizados, os chamados de sua competência;
- prestar suporte remoto — por ferramenta homologada pela Contratante — e presencial aos usuários lotados nas edificações da JFPB em João Pessoa;
- prestar suporte remoto aos usuários das Subseções Judiciárias, escalonando formalmente o que exigir intervenção local;
- executar requisições padronizadas do catálogo: contas e acessos, reset de senhas, permissões, mapeamentos, instalação/configuração/remoção de softwares homologados;
- executar intervenções em estações de trabalho e periféricos: diagnóstico, manutenção básica de hardware, aplicação de imagens padrão, atualizações de software e drivers;
- prestar apoio presencial a audiências, sessões das Turmas Recursais, custódias, videoconferências e eventos institucionais, mediante chamado;
- orientar e esclarecer dúvidas sobre sistemas judiciais e administrativos (PJe, SEI, sistemas nacionais e locais), M365 e demais recursos do ambiente de TIC;

- j) atender usuários VIP (magistrados e diretores) conforme a prioridade definida no TR e no IMR;
- k) diagnosticar a conectividade de dispositivos IP sob gestão de outra área limitado à camada de rede — verificação de alcance, endereçamento IP/VLAN/DHCP, porta e PoE, cabeamento lógico —, com escalonamento formal à área gestora e laudo registrado no chamado;
- l) documentar soluções e alimentar continuamente a base de conhecimento no GLPI;
- m) registrar integralmente no GLPI os atendimentos realizados, observado, para os acionamentos em sobreaviso, o prazo previsto no item 2.4 deste Anexo;
- n) cumprir a escala de sobreaviso e atender aos acionamentos nos prazos definidos no TR;
- o) executar cópias/restauração de segurança de dados de estações de trabalho, quando previsto em procedimento;
- p) realizar atendimento presencial exclusivamente nas dependências da Contratante (**não haverá suporte presencial em residência de usuário ou em outros lugares**);
- q) zelar pelos equipamentos, materiais e instalações disponibilizados pela Contratante;
- r) observar as normas internas, as políticas de segurança da informação e a LGPD, inclusive os termos de ciência e confidencialidade;
- s) executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários, compatíveis com os níveis 1 e 2.

1.4. Atribuições específicas do Técnico de Suporte N1/N2 (com Supervisão):

- a) coordenar a execução dos serviços e a equipe alocada: distribuição de chamados, escalas (inclusive de sobreaviso), férias e ausências com a devida reposição;
- b) atuar como **preposto** da Contratada perante a JFPB;
- c) monitorar filas, backlog e níveis de serviço; elaborar os relatórios mensais de medição que subsidiam o IMR e o faturamento;
- d) gerir a qualidade da base de conhecimento e dos scripts de atendimento;
- e) constituir o primeiro nível de escalonamento dos problemas operacionais e reportar de imediato à DTI as situações críticas;
- f) participar das reuniões de acompanhamento da execução contratual;
- g) controlar frequência, pontualidade, trocas e substituições, comunicando formalmente afastamentos e desligamentos;
- h) franquear à fiscalização documentos e informações da execução;
- i) executar, cumulativamente, as atribuições comuns do item 1.3.

1.5. Vedação de subordinação direta

1.5.1. As demandas aos técnicos serão encaminhadas exclusivamente pelos canais institucionais (ramais institucionais, telefone celular do plantão e por chamado no GLPI);

1.5.2. A gestão de pessoal (ordens, escalas, substituições, advertências) compete exclusivamente à Contratada, por meio do Supervisor/preposto. É vedada a emissão de ordens diretas por magistrados ou servidores aos profissionais alocados.

1.6. Dimensionamento inicial

1.6.1. O contrato será iniciado com a ativação de 1 Técnico de Suporte N1/N2 (com Supervisão) e de 2 Técnicos N1/N2, para atendimento da demanda atual.

1.7. Técnico de ativação condicionada. O terceiro técnico de Técnico de Suporte N1/N2 integra o certame precificado desde a proposta, porém sem obrigação de ativação ou de consumo pela Administração:

- a) a ativação dar-se-á por ordem de serviço específica, condicionada à disponibilidade orçamentária e à evolução da demanda aferida no GLPI;
- b) a mobilização e a apresentação do profissional qualificado ocorrerão no prazo máximo de 30

(trinta) dias, contados do recebimento, pela Contratada, da ordem de serviço específica;

c) uma vez ativado, o técnico terá permanência mínima de 12 (doze) meses, e sua desativação observará aviso prévio de 90 (noventa) dias;

d) enquanto não ativado, o técnico não gera qualquer pagamento;

e) uma vez ativado, o profissional passa a integrar o rodízio da escala de sobreaviso, mantida a cobertura prevista no item 2.1. A redistribuição da escala entre quatro profissionais altera a composição estimada do custo do sobreaviso, consideradas as remunerações dos respectivos perfis;

f) as ativações posteriores decorrem exclusivamente da execução da contratação e não caracterizam alteração quantitativa do objeto, uma vez que os respectivos quantitativos integram o escopo originalmente planejado, considerado na memória de cálculo da demanda e na formação do valor estimado da contratação.

g) alocação presencial em Subseções Judiciárias: constatada necessidade superveniente — volume local, novos serviços presenciais ou diretriz administrativa —, poderá ser incorporada a alocação do técnico presencial em Subseção.

2. Sobreaviso

2.1. A escala de sobreaviso será mensal, prévia e aprovada pela fiscalização, cobrindo todos os sábados, domingos e feriados, das 8h às 16h, com 1 (um) técnico por dia, em rodízio equitativo entre os técnicos, observados os limites legais e os intervalos de descanso.

2.2. O custo do regime de sobreaviso integra os preços mensais dos técnicos dos itens 1 e 2, por se tratar de cobertura permanente e previsível. Para a formação desses preços, foi adotada a estimativa de 72 horas mensais, à razão de 1/3 do valor da hora normal, distribuídas em 24 horas por profissional na configuração inicial de três técnicos e em 18 horas por profissional na configuração de quatro técnicos, conforme o Orçamento Estimativo da Execução Inicial (SEI nº 6191656) e o ANEXO VIII - Planilhas de Custos e Formação de Preços (Contabilidade) (SEI nº 6057850), respectivamente. Essas quantidades constituem premissas de orçamento e não limitam a escala efetiva, que observará o calendário e as condições do item 2.1. As horas de acionamento efetivo que não forem compensadas serão remuneradas à parte pelo item 3, segundo o preço horário contratado para o perfil do técnico e o tipo de dia.

2.3. O acionamento dar-se-á exclusivamente pelo aparelho celular institucional do plantão, disponibilizado pela Contratante e portado pelo técnico de escala. O atendimento será remoto como regra, por notebook institucional fornecido pela Contratante, com prazo de resposta de 30 (trinta) minutos. O atendimento presencial, excepcional, observará o prazo de 2 (duas) horas, com deslocamento a cargo da Contratada.

2.4. Todo acionamento será registrado no GLPI, ainda que retroativamente até o segundo dia útil subsequente, como condição de pagamento das horas correspondentes. É vedado o acionamento informal, fora do canal e do fluxo definidos.

2.5. Nos pontos facultativos exclusivos do Poder Judiciário e no recesso forense, os profissionais alocados cumprirão expediente normal ou compensação de jornada mediante banco de horas, a critério da gestão contratual em conjunto com o preposto. Nesses dias, havendo técnico em expediente, não haverá escala de sobreaviso.

3. Hora extraordinária de suporte técnico, sob demanda, compensação de jornada e banco de horas

3.1. A realização de serviços extraordinários (item 3 do objeto) pelos profissionais residentes dependerá de autorização prévia e expressa da Equipe de Gestão e Fiscalização, justificada pelas necessidades da Contratante, pela urgência do atendimento, pela especificidade técnica dos serviços e pela impossibilidade de conclusão tempestiva no horário normal de expediente. Nos dias úteis de expediente normal, será observado o limite de 2 (duas) horas extraordinárias diárias. Aos sábados, domingos e feriados, os acionamentos ocorrerão na janela de sobreaviso das 8h às 16h, computando-se apenas o tempo de trabalho efetivo e observando-se os limites de jornada, os intervalos e os períodos de descanso previstos na legislação trabalhista e na CCT da categoria.

3.2. As horas extraordinárias prestadas em dias úteis e sábados poderão ser remuneradas ou compensadas por meio de banco de horas, observadas as condições previstas na legislação trabalhista e na CCT da categoria. As horas trabalhadas aos domingos e feriados não integrarão o banco de horas e serão

remuneradas pela modalidade correspondente do item 3. Os serviços extraordinários observarão o limite global de 60 (sessenta) horas anuais, sem obrigação de consumo mínimo ou transferência das horas não utilizadas para o ano seguinte.

3.3. As horas extraordinárias não compensadas deverão ser pagas pela Contratada aos empregados no mês subsequente à sua execução e apuração, conforme a CCT da categoria. Para o faturamento do item 3, a Contratada deverá comprovar a autorização prévia e a execução das horas, discriminando-as conforme o perfil do técnico e o tipo de dia. Serão pagas pela Contratante apenas as horas comprovadas de cada modalidade, multiplicadas pelo respectivo preço horário constante da planilha da proposta vencedora, observados o limite de 60 (sessenta) horas anuais. As horas compensadas não serão faturadas.

3.4. A Contratada deverá firmar acordo individual escrito com os profissionais residentes, estabelecendo as condições de compensação de jornada e de formação de banco de horas, nos termos da CLT e da CCT, sob pena de caracterização de falta grave.

3.5. A Contratada deverá fornecer e instalar sistema informatizado de controle de frequência para a equipe residente, permitindo o acompanhamento da jornada normal e das horas extraordinárias autorizadas.

3.6. Compete à Equipe de Gestão e Fiscalização acompanhar e controlar os serviços extraordinários, a compensação de jornada e o banco de horas. A compensação das horas acumuladas dependerá de solicitação da Contratada e de autorização da Administração, observados a continuidade do serviço público e os prazos legais e convencionais, de modo a evitar o pagamento de adicionais decorrentes da ausência de compensação tempestiva.

3.7. Nos termos da IN SEGES/MGI nº 81/2024, poderá haver compensação de jornada ou formação de banco de horas nas seguintes hipóteses:

- a) diminuição excepcional e temporária da demanda de trabalho, especialmente nas situações previstas no subitem 2.5 e nos feriados aplicáveis apenas à Instituição, nos termos da Lei nº 5.010/1966;
- b) necessidade eventual de caráter pessoal dos profissionais residentes, quando não se mostrar necessário ou conveniente convocar trabalhadores substitutos.

4. Perfis profissionais e requisitos

Requisito	Técnico de Suporte N1/N2	Técnico de Suporte N1/N2 (com Supervisão)
Formação mínima	Nível médio + curso técnico na área de TI OU superior na área de TI (completo ou em curso, com no mínimo 4 períodos concluídos) OU superior em qualquer área + pós-graduação lato sensu em TI (mín. 360h), em instituição reconhecida pelo MEC.	Nível médio + curso técnico na área de TI OU superior na área de TI (completo ou em curso, com no mínimo 4 períodos concluídos) OU superior em qualquer área + pós-graduação lato sensu em TI (mín. 360h), em instituição reconhecida pelo MEC.
Experiência	Mínima de 12 (doze) meses em suporte/atendimento a usuários de TI	Mínima de 12 (doze) meses em suporte/atendimento a usuários de TI, com utilização de ferramenta ITSM
Conhecimentos	Windows; M365 e ferramentas de escritório; manutenção e diagnóstico de hardware; redes TCP/IP em nível de diagnóstico; ferramenta ITSM	Os do Técnico, acrescidos de gestão de serviços (ITIL), indicadores e relatórios gerenciais

Certificação	ITIL® 4 Foundation , comprovável em até 180 (cento e oitenta) dias do início da execução, custeada pela Contratada	ITIL® 4 Foundation na apresentação da equipe (condição para início)

4.1. Comprovações:

4.1.1. Diploma/certificado, CTPS ou contrato de trabalho e currículo, sujeitos a diligência.

4.2. Substituições de profissionais:

4.2.1. A Contratada deverá providenciar a substituição dos profissionais por outros que atendam aos requisitos contratuais aplicáveis ao respectivo perfil, observadas as seguintes condições:

- a) nas substituições e ausências programadas, inclusive férias e afastamentos previamente conhecidos, a comunicação à fiscalização deverá ocorrer com antecedência mínima de 5 (cinco) dias corridos, assegurada a cobertura desde o início da ausência, sem interrupção dos serviços;
- b) nas ausências imprevistas, a Contratada deverá comunicar imediatamente a ocorrência à fiscalização e providenciar a cobertura até o início do expediente do primeiro dia útil seguinte ao início da ausência;
- c) durante o sobreaviso, a Contratada deverá assegurar a cobertura por profissional habilitado, inclusive na indisponibilidade do profissional escalado, observados os prazos de resposta e atendimento estabelecidos no item 2.3.

4.2.2. A documentação comprobatória da qualificação do substituto deverá ser apresentada à fiscalização antes do início de suas atividades. A comprovação dos requisitos aplicáveis ao perfil e a assinatura dos termos constantes do ANEXO VII - Modelos de Termo de Ciência e Termo de Confidencialidade (SEI nº 6057881) são condições para a concessão de credenciais e para o início da atuação do profissional, inclusive em substituições temporárias.

4.3. Substituição por inaptidão técnica ou conduta.

4.3.1. A Contratante poderá, mediante razões objetivas registradas (comunicação motivada ao preposto), exigir a substituição de profissional que:

- a) demonstre não possuir as habilidades técnicas requeridas; ou
- b) incorra em conduta incompatível com os deveres do item 1.3, entre outras, tratamento desrespeitoso, quebra de sigilo ou de confidencialidade, assédio, discriminação, ou reincidência em desídia.

4.3.2. A Contratada deverá efetivar a substituição solicitada pela Contratante em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação formal e motivada ao preposto, sem ônus adicional para a Contratante. Quando houver afastamento imediato do profissional, a cobertura temporária observará os prazos e condições do item 4.2.1, sem prejuízo do prazo para a substituição definitiva.

4.4. Afastamento cautelar imediato

4.4.1. Em caso de conduta grave — em especial violação de sigilo/LGPD, acesso indevido a dados ou a conteúdo dos sistemas de segurança eletrônica, assédio, ato de improbidade ou fato que comprometa a segurança institucional, a fiscalização poderá determinar o afastamento imediato do profissional das dependências e o bloqueio de seus acessos, independentemente da conclusão do procedimento de substituição, comunicando-se o preposto e registrando-se a ocorrência.

4.5. Disciplina e responsabilização

4.5.1. A gestão disciplinar dos empregados compete exclusivamente à Contratada, por meio do preposto.

4.5.2. O descumprimento dos deveres de conduta constitui falha na execução e, conforme a gravidade e a reiteração, sujeita a Contratada às medidas do Anexo III - Instrumento de Medição de Resultados - IMR (6054086) e às sanções dos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, apurada a responsabilidade em processo próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa. A conduta profissional integra a aferição de qualidade do serviço, notadamente o indicador de satisfação do usuário, conforme Anexo III - Instrumento de Medição de Resultados - IMR (6054086).



Documento assinado eletronicamente por **HUGO ANDRADE CORREIA LIMA FILHO, DIRETOR DE DIVISÃO**, em 07/10/2026, às 15:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE ARAÚJO VALENÇA, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ ADMINISTRATIVA**, em 07/10/2026, às 16:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNNA DE SOUZA ALBUQUERQUE, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 07/10/2026, às 16:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WALTER CAVALCANTI DE AZEVEDO JUNIOR, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 08/10/2026, às 08:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **6054075** e o código CRC **8E84E483**.