



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO nº 90019/2026

Data de Abertura: 18/06/2026 às 9:00 no sítio
www.gov.br/compras

Objeto

Contratação de serviços técnicos especializados contínuos de atendimento ao usuário de TIC, por meio de Central de Serviços, para atendimento de requisições, tratamento de incidentes, sustentação da infraestrutura tecnológica e apoio à operação e manutenção de serviços corporativos e sistemas essenciais.

Valor estimado

R\$ 1.141.450,08

Registro de Preços?	Vistoria	Instrumento Contratual	Critério de Julgamento
NÃO	NÃO SE EXIGE	TERMO DE CONTRATO	MENOR PREÇO DO GRUPO

Lic. Exclusiva ME/EPP?	Reserv. Cota ME/EPP?	Exige Amostra/Dem.?	Dec. nº 11.890/2024?
NÃO	NÃO	NÃO	NÃO SE APLICA

Modo de Disputa

aberto

Observações Gerais



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

(PROCESSO SEI 0003029-63.2025.6.17.8000)

A União, por intermédio do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, comunica aos interessados que fará realizar licitação na modalidade **Pregão**, na forma eletrônica, pelo critério de julgamento **MENOR PREÇO**, nos termos da Lei n.º 14.133/2021, da Lei Complementar n.º 123/2006 e da Instrução Normativa Seges/ME nº 73/2022, consoante as condições e especificações deste Edital e anexos.

1 - DO OBJETO

1.1 - Constitui o objeto da presente licitação a prestação de serviços técnicos especializados contínuos de atendimento ao usuário de TIC, por meio de Central de Serviços, para atendimento de requisições, tratamento de incidentes, sustentação da infraestrutura tecnológica e apoio à operação e manutenção de serviços corporativos e sistemas essenciais, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência (ANEXO I) deste Edital.

1.2 - A licitação será realizada em grupo, conforme tabela constante no Termo de Referência (ANEXO I), devendo a licitante oferecer proposta para cada um dos itens.

1.3 - Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no CATMAT/CATSER e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2 - DA DESPESA E DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 - A despesa decorrente do objeto deste pregão correrá à conta dos créditos orçamentários consignados à Justiça Eleitoral no Orçamento da União, para o Exercício, na Ação 167661 - Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral - no Estado de Pernambuco e na Natureza de Despesa 3390.40.10 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ / Suporte a usuários de TIC.

3 - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1 - Poderão participar deste Pregão as interessadas que estiverem previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e cadastradas no sítio **www.gov.br/compras**.

3.1.1 - Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, informando-se a respeito do funcionamento e regulamento do sistema.

3.1.2 - O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TRE/PE responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.2 - Não poderão participar deste Pregão:

3.2.1 - Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.2.2 - Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.2.3 - Pessoa física ou jurídica que se encontre, na data de abertura deste Pregão, impossibilitada de licitar ou contratar com o TRE/PE em decorrência de sanção que lhe foi imposta, inclusive nos impedimentos derivados do art. 72, § 8º, V, da Lei n.º 9.605/1998 e do art. 12 da Lei n.º 8.429/1992;

3.2.3.1 - O impedimento de que trata esta Subcondição será também aplicado à licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica da licitante.

3.2.4 - Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do TRE/PE ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.2.5 - Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei n.º 6.404/1976, concorrendo entre si;

3.2.6 - Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.2.7 - Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

3.2.8 - Empresa cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;

3.2.9 - Consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;

3.2.10 - Pessoas físicas;

3.2.11 – Cooperativas.

3.3 - Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.3.1 - Consideram-se empresas integrantes do mesmo grupo econômico aqueles que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

3.4 – Encerrada a fase de lances, o(a) Pregoeiro(a) fará consulta aos cadastros oficiais: Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas – Cnep e Cadastro de Inidôneos do TCU ou qualquer outro que venha a ser implantado, e, ainda, no SICAF, bem como no Cadastro de Empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo emitido pelo Ministério do Trabalho e Emprego, a fim de verificar se a licitante se enquadra em qualquer vedação prevista neste edital.

3.5 - A verificação pelo TRE/PE nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para todos os fins no âmbito da presente licitação.

4 - DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA

4.1 – A licitante deverá cadastrar proposta, inclusive retirar ou substituir, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até o dia 18/06/2026 às 08h59, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.2 – A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o preço global de cada item, observados o quantitativo e a unidade de fornecimento do objeto a ser contratado, conforme o Termo de Referência (ANEXO I).

4.2.1 – Os valores deverão ser expressos em algarismo arábico, na moeda corrente, limitado a 2 (dois) dígitos após a vírgula, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários ao cumprimento do objeto deste edital, em especial o frete, tributos e encargos sociais.

4.2.2 – O PREÇO GLOBAL a ser ofertado será o valor do custo total da contratação, conforme Modelo de Planilha de Composição de Preços (ANEXO VIII).

4.3 – Para o adequado cadastramento da proposta, a licitante deverá consignar, nos campos próprios, as informações exigidas pelo sistema, observando as especificações do objeto constantes deste Edital.

4.4 – O campo ‘Descrição Detalhada do Objeto Ofertado’ será destinado às informações complementares da proposta, observando-se os prazos e condições especificados no Termo de Referência (Anexo I).

4.5 – A omissão dos prazos e condições fixados no subitem anterior implica a aceitação, por parte da licitante proponente, daqueles indicados neste edital.

4.6 – Não serão classificadas as propostas em desconformidade com este edital.

4.7 - A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que:

4.7.1 - cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do edital;

4.7.2 – suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

4.7.3 – caso se enquadre na definição de microempresa ou empresa de pequeno porte, deseja se valer dos direitos de preferência previstos na Lei Complementar nº 123/2006.

4.8 – Uma vez certificada após o devido processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, a declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo de outras previstas em lei.

4.9 – As propostas terão validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste edital.

4.9.1 – Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

4.10 – A apresentação da proposta implica a aceitação plena e total das condições deste edital e seus anexos.

5 - DA SESSÃO PÚBLICA

5.1 – A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo(a) Pregoeiro(a), ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste edital, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

5.2 – Durante a sessão pública, a comunicação entre o(a) Pregoeiro(a) e as licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico (“chat”).

5.2.1 – Diante da indisponibilidade momentânea do campo próprio do sistema eletrônico, a licitante deverá formalizar o apontamento, de imediato e exclusivamente, pelo e-mail nulic@tre-pe.jus.br e cpltrepe@gmail.com, sob pena de preclusão da oportunidade de alegação da matéria, devendo o(a) Pregoeiro(a) registrar o fato no “chat” e relatar o teor das comunicações.

5.3 – Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios em razão de sua própria desconexão ou diante de inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema.

5.3.1. A sessão pública e os respectivos atos de condução do certame serão realizados de forma ininterrupta durante o expediente do TRE/PE, das 08h00 às 14h00. Excepcionalmente, a sessão poderá ser prorrogada até as 18h00, hipótese em que tal fato será informado no chat, devendo os licitantes manterem acompanhamento constante por meio do sistema eletrônico.

5.4 – O(A) Pregoeiro(a) poderá suspender a sessão pública do certame, justificando, no “chat”, os motivos da suspensão e informando a data e o horário previstos para a reabertura da sessão.

6 - DA FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1 - Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e valor consignados no registro de cada lance.

6.2 - A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

6.3 - Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

6.4 - Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei n.º 14.133/2021.

6.4.1 - Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha da licitante vencedora ocorrerá por sorteio, automaticamente pelo sistema, para o qual todas as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro processo.

6.5 - Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

6.6 - Durante a fase de lances, o(a) Pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexecutível.

6.7 - Se ocorrer a desconexão do(a) Pregoeiro(a) no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.8 - No caso de a desconexão do(a) Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública do Pregão será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação expressa do fato aos participantes no sítio www.gov.br/compras.

6.9 - Neste Pregão o modo de disputa adotado é o aberto, conforme disposto no art. 23 da IN Seges-ME n.º 73/2022.

6.9.1 - A etapa de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos, e após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema eletrônico quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

6.9.2 - O intervalo mínimo de diferença de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,5% (meio por cento).

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

6.9.3.1 - Preenchido o requisito definido nesta subcondição, caso o(a) Pregoeiro(a) decida não reiniciar a disputa aberta, deverá apresentar as justificativas que fundamentaram essa decisão.

6.9.3.2 - Ocorrendo o reinício previsto nesta subcondição, as licitantes serão convocadas para apresentar lances intermediários.

6.9.3.3 - Encerrada essa etapa, o sistema ordenará e divulgará os lances em ordem crescente.

7 - DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

7.1 - Aplicam-se à presente licitação as disposições constantes dos arts. 42 a 49 da Lei nº Complementar nº 123/2006, salvo nas hipóteses previstas no §1º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

7.2 - Somente farão jus aos critérios de preferência estabelecidos nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, as licitantes que se enquadrem nos termos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e do §2º do art. 4º da Lei nº 14.133/2021.

7.3 - A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que:

7.3.1 - Atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nessa lei.

7.4 – Havendo participação de microempresas e/ou empresas de pequeno porte na sessão de lances nos termos do subitem anterior, serão observados os critérios de preferência estabelecidos nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

7.4.1 – Encerrada a fase de lances, caso a melhor oferta não tenha sido formulada por microempresa ou empresa de pequeno porte e haja proposta apresentada por alguma licitante enquadrada na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, com valor até 5% (cinco por cento) superior àquela melhor oferta, proceder-se-á da seguinte forma:

7.4.1.1 - a microempresa ou empresa de pequeno porte será convocada a apresentar nova oferta que supere aquela considerada melhor classificada, no prazo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão do direito de preferência, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será declarada vencedora do certame;

7.4.1.2 - não sendo vencedora da fase de lances a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte e cujas ofertas estejam dentro do limite fixado no *caput* deste subitem, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

7.4.2 - Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem anterior, será considerada como vencedora da fase de lances a licitante que, originalmente, tenha apresentado a melhor oferta durante a disputa.

8 – DO JULGAMENTO

8.1 – O critério de julgamento adotado será o de menor preço do grupo.

8.1.1 – O julgamento será realizado tendo por base a proposta final ajustada, enviada pela empresa licitante nos termos do Edital, independentemente dos dados da proposta inicial cadastrados no sistema.

9 - DA NEGOCIAÇÃO

9.1 – Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, nos termos do art. 61 da Lei nº 14.133/2021, o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar condições mais vantajosas com a licitante mais bem classificada, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

9.1.1 – A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.1.2 - Quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado, a negociação poderá ser feita com os demais licitantes classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação.

9.1.3 – Visto tratar-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão contratante (TRE/PE e/ou órgão(s) participante(s), e serão observados os preços unitários máximos constantes do Termo de Referência (ANEXO I) como critério de aceitabilidade.

10 – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

10.1 – O(A) Pregoeiro(a) solicitará à licitante classificada em primeiro lugar o envio da proposta de preços, formatada de acordo com o Modelo de Composição de Preços (ANEXO VIII), e devidamente adequada ao último lance ou preço negociado, por meio de campo próprio do sistema.

10.1.1 – Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio da proposta pelo sistema, será admitido o envio do respectivo arquivo para o e-mail nulic@tre-pe.jus.br e cpltrepe@gmail.com, devendo o(a) Pregoeiro(a), nessa hipótese, informar no “chat” a data e o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para os demais licitantes interessados.

10.1.2 – O prazo para envio da proposta é de no mínimo 2 (duas) horas, a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo(a) Pregoeiro(a) a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

10.1.3 – Para a contagem do prazo de que trata o item anterior, não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo(a) Pregoeiro(a).

10.1.4 – A licitante deverá atender às exigências dispostas no Capítulo “Condições da Proposta” do Termo de Referência – ANEXO I deste Edital.

10.1.5 – O(A) Pregoeiro(a) poderá solicitar a apresentação de *folders*, prospectos e outros documentos ou materiais de divulgação que contenham informações técnicas e detalhamentos acerca do objeto ofertado.

10.1.5.1 – A possibilidade de solicitação acima não impede que o(a) Pregoeiro(a) obtenha tais informações diretamente na internet e as documente nos autos do processo.

10.1.6 – Em caso de não envio da proposta no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo(a) Pregoeiro(a), a licitante será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

10.1.7 - Será desclassificada a proposta vencedora que:

10.1.7.1 - conter vícios insanáveis;

10.1.7.2 - não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

10.1.7.3 - apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação, tanto para os itens quanto para o grupo;

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

10.1.7.5 - apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

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

10.2.1 – O(A) Pregoeiro(a) poderá solicitar parecer do setor técnico demandante do TRE/PE para orientar sua decisão.

10.2.2 – O(A) Pregoeiro(a) poderá promover diligência destinada a embasar sua decisão em relação ao julgamento da melhor proposta, admitindo a complementação de informações e a juntada posterior de documentos complementares à proposta.

10.2.2.1 – A vedação à inclusão de novo documento, prevista no art. 64 da Lei nº 14.133/2021, não alcança documento ausente, comprobatório de condição atendida pela licitante quando apresentou sua proposta, que não foi juntado com os demais comprovantes de habilitação e/ou da proposta, por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pelo(a) Pregoeiro(a).

10.2.3 - Havendo falhas na proposta, o(a) Pregoeiro(a) deverá empreender diligências para a sua correção e/ou saneamento, de modo que a desclassificação da proposta somente será cabível se os vícios porventura existentes forem insanáveis, observando-se o disposto no inciso III do art. 12 da Lei nº 14.133/2021.

10.3 – A demonstração da exequibilidade da proposta será efetuada conforme disposto nos itens **3.2.2 e 3.2.3** do Termo de Referência (Anexo I).

10.4 – Se houver indícios de inexecutabilidade relativa da proposta, o(a) Pregoeiro(a) deverá assegurar à licitante a oportunidade de demonstração e comprovação da viabilidade financeira e econômica da oferta aplicando-se, no que couber, o art. 34 da Instrução Normativa 73/2022 da SEGES/ME.

11 – DA HABILITAÇÃO

11.1 – Para habilitação neste pregão eletrônico, serão exigidos da licitante classificada em primeiro lugar, os documentos discriminados neste Capítulo, além da regularidade do cadastramento da licitante perante o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, nos níveis I ao VI conforme art. 6º da IN SEGES/MP nº 3, de 26/04/2018.

11.2 - Para fins de **habilitação jurídica**, serão exigidos os seguintes documentos:

11.2.1 - No caso de sociedade empresária ou sociedade limitada unipessoal (SLU): ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

11.3 - Os documentos apresentados relativos à habilitação jurídica deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva, se for o caso.

11.4 – Para fins de habilitação jurídica, o(a) Pregoeiro(a) verificará a compatibilidade entre o objeto do certame e as atividades previstas como “objeto social” no ato constitutivo das licitantes, se for o caso, conforme natureza da pessoa jurídica.

11.5 - Para fins de **habilitação fiscal, social e trabalhista**, serão exigidos os seguintes documentos:

11.5.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

11.5.2 - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

11.5.3 - Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

11.5.4 - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

11.5.5 - Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.5.6 - Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

11.5.7 - Caso a licitante seja considerada isenta dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

11.5.8 - Comprovação do cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

11.6 – Além dos documentos referentes à habilitação jurídica e à regularidade fiscal, social, previdenciária e trabalhista, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação comprobatória dos requisitos de habilitação, caso ela não esteja disponibilizada digitalmente no SICAF:

11.6.1 - CAPACIDADE TÉCNICA:

11.6.1.1 – Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante possui:

11.6.1.1.1 – experiência na prestação de serviço como Central de Suporte a Usuários de Serviços de TIC, comprovando que executa ou executou contrato(s) na área de TIC envolvendo prestação de serviços de Suporte Técnico (Service Desk / Central de Serviços) para atendimento de requisições e tratamento de incidentes relacionados ao uso de serviços comuns e

sistemas essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) por usuários internos conforme requisitos indicados a seguir:

11.6.1.1.1.1 – os atestados devem se referir à execução de serviços de atendimento a usuários de TIC, com emprego de, no mínimo, 05 profissionais, e pelo prazo mínimo de 12 meses.

11.6.1.1.1.2 – para fins de comprovação do quantitativo mínimo do serviço, em relação ao prazo de 12 meses, não serão admitidos períodos concomitantes, ou seja, os períodos concomitantes serão contabilizados uma única vez.

11.6.1.1.1.3 – não será admitida o somatório de atestados para o atingimento do quantitativo mínimo de profissionais.

11.6.1.1.1.4 – será aceita a apresentação de qualquer atestado expedido após a conclusão do contrato, independente do prazo de execução.

11.6.1.1.1.5 – caso sejam apresentados atestados ou declarações de capacidade técnica que se refiram a contratos vigentes, ou seja, que estejam no curso de sua execução, estes deverão atender ao requisito temporal de estarem em operação há pelo menos 12 meses.

11.6.1.1.1.6 – Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

11.6.1.2 - Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e o cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

11.6.1.3 - A critério da Administração, poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando a obter informações sobre o serviço prestado.

11.6.2 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

11.6.2.1 - Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida a menos de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data da sua apresentação;

11.6.2.1.1 - No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar os demais requisitos de habilitação.

11.6.2.2 - Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando: índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um).

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

11.6.2.2.2 - Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

11.6.2.2.3 - Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

11.6.2.2.4 - Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação, a comprovação de patrimônio líquido de 10% do valor anual estimado da contratação.

11.6.2.2.5 - O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

11.6.3 - OUTROS DOCUMENTOS:

11.6.3.1 - A licitante deverá preencher em campo próprio do sistema, sob pena de inabilitação:

11.6.3.1.1 - Declaração de inexistência de impedimento à sua habilitação, obrigando-se a comunicar a superveniência de ocorrência impeditiva ao Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco;

11.6.3.1.2 - Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

11.7 – Os documentos exigidos neste Capítulo que não estejam contemplados no SICAF ao tempo da consulta pela Administração, ou que sejam necessários para fins de confirmação, complementação, esclarecimento ou saneamento da documentação de habilitação, ou, ainda, nas hipóteses admitidas no item **11.9**, deverão ser enviados por meio do sistema, quando solicitado pelo(a) Pregoeiro(a), por meio do campo de “diligência”.

11.7.1 – O prazo para envio dos documentos de que trata o item acima é de no mínimo 2 (duas) horas, a contar da convocação pelo sistema, podendo tal prazo ser alargado motivadamente pelo(a) Pregoeiro(a) a depender das circunstâncias ou, havendo justo motivo, mediante solicitação formal de prorrogação por parte da licitante.

11.7.2 – Para a contagem do prazo de que trata o item anterior, não será considerado o tempo de suspensão da sessão realizada pelo(a) Pregoeiro(a).

11.7.3 – Em caso de não envio dos documentos complementares no prazo indicado ou expirada eventual prorrogação concedida pelo(a) Pregoeiro(a), a licitante será inabilitada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

11.7.4 – Em caso de problemas técnicos ou operacionais que inviabilizem o envio pelo sistema, será admitido o envio dos respectivos documentos para o *e-mail* nulic@tre-pe.jus.br e cpltrepe@gmail.com, devendo o(a) Pregoeiro(a), nessa hipótese, informar no “chat” a data e o horário do recebimento e disponibilizar o conteúdo para os demais licitantes interessados.

11.8 – A licitante se responsabiliza pela veracidade e autenticidade dos documentos por ela encaminhados.

11.8.1 – Havendo dúvida razoável quanto à autenticidade ou em razão de outro motivo devidamente justificado, o(a) Pregoeiro(a), a qualquer momento, poderá solicitar ao licitante o envio, em original ou por cópia autenticada, dos documentos remetidos nos termos do item anterior.

11.8.1.1 – Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Sala do(a) Pregoeiro(a) do TRE/PE, situada na Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - Recife – PE, Telefone: (81) 3194-9200, no prazo estipulado pelo Pregoeiro.

11.9 - Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 11.7, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do(a) Pregoeiro(a), a apresentação de novos documentos de habilitação para:

11.9.1 - a aferição das condições de habilitação da licitante decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

11.9.2 - atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

11.9.3 - a apresentação de documentos de cunho declaratório emitidos unilateralmente pela licitante.

11.10 - A apresentação de documentos complementares ou substitutivos será realizada nos termos do item **11.7** e, findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

11.11 – Os documentos de habilitação deverão se referir à empresa licitante, salvo quando, comprovadamente, após a data de emissão dos respectivos documentos, haja superveniente alteração contratual ou transferência de acervo técnico.

11.11.1 – Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

11.11.2 – Os documentos relativos à habilitação técnica e econômico-financeira poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial.

11.12 – Para fins de verificação das condições de habilitação, o(a) Pregoeiro(a) poderá, diretamente, realizar consulta em sítios oficiais de órgãos e entidades cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública, constituindo os documentos obtidos como meio legal de prova.

11.13 – As microempresas ou empresas de pequeno porte, assim declaradas para efeito dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar toda a documentação exigida para a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

11.13.1 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006;

11.13.2 – A não regularização dos documentos, no prazo previsto no subitem acima, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no §5º do art. 90 da Lei nº 14.133/2021, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do Contrato, ou revogar a licitação.

11.14 – O documento que não tiver prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor não será habilitante, quando o intervalo entre a sua data de expedição ou de revalidação e a data de abertura da presente licitação for superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos.

11.14.1 – Excetua-se o documento que, por imposição legal, tenha prazo de vigência indeterminado.

11.15 – Na fase de habilitação, caso conste do SICAF a existência de “Ocorrências Impeditivas Indiretas” em relação à primeira classificada no certame, com fundamento no art. 160 da Lei nº 14.133/2021, o(a) Pregoeiro(a) deverá promover diligências para o levantamento de conjunto de indícios no sentido de analisar a configuração da tentativa de fraude ou burla aos princípios estabelecidos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021 ou da configuração das hipóteses previstas no art. 5º, IV, “e”, e no art. 14 da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

11.15.1 – Constituem indícios para a configuração da tentativa de fraude ou burla a confusão societária e/ou o compartilhamento de estrutura humana e física entre as pessoas jurídicas envolvidas, em especial as seguintes características:

11.15.1.1 - identidade dos sócios;

11.15.1.2 - atuação no mesmo ramo de atividades;

11.15.1.3 - data de constituição da nova empresa posterior à data de aplicação da sanção de suspensão/impedimento ou declaração de inidoneidade;

11.15.1.4 - compartilhamento ou transferência da mesma estrutura física, técnica e/ou de recursos humanos;

11.15.1.5 - identidade (ou proximidade) de endereço dos estabelecimentos;

11.15.1.6 - identidade de telefones, *e-mails* e demais informações de contato.

11.15.2 – Diante da presença de um conjunto convergente de indícios referidos no subitem anterior, o(a) Pregoeiro(a) registrará, no “chat”, as ocorrências levantadas, suspenderá o certame e oportunizará à licitante o exercício do contraditório e da ampla defesa, em campo próprio do sistema, no prazo de 5 (cinco) dias, devendo a licitante apresentar todos os esclarecimentos e documentação tendentes a ilidir a suspeita da prática de comportamento ilícito.

11.15.3 – Constatada a tentativa de fraudar ou burlar os efeitos da sanção aplicada a outra empresa, com esteio no §1º do art. 14 c/c art. 160 da Lei nº 14.133/2021, o(a) Pregoeiro(a), ao estender à licitante os efeitos das sanções que acarretem a impossibilidade de licitar e contratar com a Administração:

11.15.3.1 - inabilitará a licitante por inaptidão jurídica para assumir obrigações com a Administração;

11.15.3.2 - relatará o fato à autoridade superior para a instauração de procedimento administrativo específico objetivando a apuração exauriente acerca dos fatos e a eventual responsabilização da licitante pela prática de comportamento inidôneo.

11.16 - A documentação referente à qualificação técnica será analisada pela equipe técnica designada pelo setor demandante, e a relativa à qualificação econômico-financeira será analisada por contadores deste Tribunal.

12 – DA DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

12.1 – Diante da desclassificação ou inabilitação da primeira colocada, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da que melhor atenda a este edital.

12.2 – Constatado que a licitante detentora da melhor proposta válida atende às exigências habilitatórias fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora.

12.3 - A licitante vencedora deverá encaminhar ao TRE/PE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contado do encerramento da sessão, documento contendo as informações dispostas no ANEXO X para o e-mail cec@tre-pe.jus.br, para fins de formalização do Contrato.

13 – DOS RECURSOS

13.1 - Qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 (dez) minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

13.2 - As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio do sistema eletrônico, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação, ou na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no §1º do art. 17 da Lei nº 14.133/2021, da ata de julgamento.

13.3 - As demais licitantes ficarão intimadas para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação pessoal ou de divulgação da interposição do recurso.

13.4 - Será assegurado à licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

13.5 - O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, encaminhará o recurso com a sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

13.6 - Os recursos serão apreciados em fase única, conforme disposto no inciso II do §1º, do art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

13.7 - O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não possam ser aproveitados.

14 – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

14.1 - Encerradas as fases de julgamento e habilitação e, exauridos os recursos administrativos quando houver, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior para adjudicação do objeto e homologação da licitação, observado o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133/2021.

15 - DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

15.1 - Depois de homologado o resultado deste Pregão, a licitante vencedora será convocada para assinatura do contrato, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2 - Poderá ser acrescentada ao contrato a ser assinado qualquer vantagem apresentada pela licitante vencedora em sua proposta, desde que seja pertinente e compatível com os termos deste Edital.

15.3 - O prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo TRE/PE.

15.4 - Será verificado por meio do Sicaf e de outros meios se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação.

15.4.1 - A licitante vencedora deverá comprovar que a empresa e seus dirigentes não possuem condenação por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta ao que está previsto no art. 1º e no art. 170 da Constituição Federal de 1988; no art. 149 do Código Penal Brasileiro; no Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004, (promulga o Protocolo de Palermo) e nas Convenções da OIT, no art. 29 e no art. 105.

15.4.1.1 - A comprovação acima será feita mediante Certidão Judicial de Distribuição da esfera criminal, da Justiça Comum, Federal e Estadual da licitante e de seus dirigentes; pela apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada; por declaração da contratada, ou autodeclaração colhida diretamente através do sistema "Compras.gov.br".

15.5 - Quando a licitante convocada não assinar o contrato, no prazo e nas condições estabelecidas, outra licitante poderá ser convocada, respeitada a ordem de classificação, para celebrar a contratação, nas condições propostas pela licitante vencedora.

15.5.1 - Caso nenhuma das licitantes aceite a contratação nos termos descritos na condição acima, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do Edital, poderá:

15.5.1.1 - Convocar as licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário;

15.5.1.2 - Adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelas licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

16 - DO PAGAMENTO

16.1 - Conforme **Capítulo "DO PAGAMENTO"** constante da minuta do Contrato (ANEXO IX).

17 - DAS SANÇÕES

17.1 - As licitantes estarão sujeitas às sanções administrativas previstas na Lei n.º 14.133/2021, na Instrução Normativa TRE/PE nº 77/2025, e às demais cominações legais, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

17.2 - Na hipótese de abertura de processo administrativo destinado à apuração de fatos e, se for o caso, aplicação de sanções à licitante, em decorrência de conduta vedada neste Pregão, as comunicações à licitante serão efetuadas através do endereço eletrônico (*e-mail*) indicado em sua proposta.

17.2.1 - A licitante deverá manter atualizado o endereço de correio eletrônico (*e-mail*) indicado em sua proposta e confirmar o recebimento das mensagens provenientes do TRE/PE, não podendo alegar o desconhecimento do recebimento das comunicações por este meio como justificativa para se eximir das responsabilidades assumidas ou eventuais sanções aplicadas.

17.3 - Sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus anexos, os atos lesivos à Administração Pública previstos no inciso IV, do art. 5º, da Lei nº 12.846/2013, sujeitarão os infratores às penalidades previstas na referida lei.

18 – DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

18.1 - Até o terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico nulic@tre-pe.jus.br e cpltrepe@gmail.com.

18.2 - Compete ao(à) Pregoeiro(a), auxiliado(a) pelo setor técnico competente, decidir sobre a impugnação.

18.2.1 - A impugnação não enseja efeito suspensivo automático, devendo a Administração respondê-la em até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data prevista para a abertura do certame.

18.3 - Acolhida a impugnação contra este edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

18.4 - Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao(à) Pregoeiro(a) até o terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico nulic@tre-pe.jus.br e cpltrepe@gmail.com.

18.4.1 - O(A) Pregoeiro(a), auxiliado pelo setor técnico competente, prestará os esclarecimentos solicitados em até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data prevista para a abertura do certame.

18.5 - As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no Sistema Eletrônico Compras.gov.br e no Portal da Transparência do TRE/PE para os interessados.

19 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento. Os referidos prazos só se iniciam e se vencem em dia de expediente no TRE/PE. Serão considerados os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

19.2 - É facultada ao(à) Pregoeiro(a) ou ao Presidente do TRE/PE, em qualquer fase desta licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

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

19.4 - O(A) Pregoeiro(a) poderá, em qualquer fase da sessão pública deste Pregão Eletrônico, suspender os trabalhos, ocasião em que efetuará o registro dessa suspensão.

19.5 - A licitante obriga-se a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo de sua habilitação.

19.6 - O Presidente deste Tribunal poderá revogar esta licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar a revogação, e deverá anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, por meio de ato escrito e fundamentado.

19.7 - A anulação do procedimento deste Edital, por motivo de ilegalidade, induzirá à da contratação, o que não obrigará o TRE/PE a indenizar a licitante vencedora, ressalvado o disposto no item **19.9**.

19.8 - A declaração de nulidade da contratação, originada por este Edital, opera retroativamente, impedindo os efeitos jurídicos que ele, ordinariamente, deveria produzir, além de desconstituir os que porventura já tenha produzido.

19.9 - A nulidade não exonera o TRE/PE do dever de indenizar a licitante vencedora pelo que houver executado até a data em que for declarada ou tornada eficaz, bem como por outros prejuízos regularmente comprovados, desde que não lhe seja imputável, e será promovida a responsabilização de quem lhe tenha dado causa.

19.10 - É vedada a contratação de empresa que tenha entre seus empregados cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao TRE/PE.

19.11 - É vedada a contratação de empresa que tenha entre seus sócios, ainda que sem função gerencial, servidor, cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao TRE/PE.

19.12 - A vedação constante do item anterior se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

19.13 - A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo TRE/PE, quando, no caso

concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório. (art. 2º, § 4º, da Resolução n.º 7 do CNJ, incluído pela Resolução n.º 229/2016).

19.14 - Consoante o prescrito no art. 2º, VI, da Resolução n.º 07, de 18/10/05, do Conselho Nacional de Justiça (incluído pela Resolução n.º 229/16), fica vedada a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente à Contratante.

19.15 - A vedação constante do item anterior se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização. (art. 2º, § 3º, da Resolução n.º 7 do CNJ, incluído pela Resolução n.º 229/2016).

19.16 - A existência de registro no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados do Setor Público Federal/CADIN constitui fator impeditivo para a celebração de contratos e eventuais aditamentos (prorrogações e acréscimos), nos termos do art. 6º da Lei n.º 10.522/2002.

19.17 - Antes de ser formalizada a contratação ou de eventuais aditamentos (prorrogações e acréscimos), a Administração verificará a existência de impedimento mediante consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/CEIS, ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas/CNEP, ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade/CNCAIA e ao Cadastro de Inidôneos do Tribunal de Contas da União/TCU, emitindo as certidões negativas de inidoneidade e de impedimento, em conformidade com o § 4.º do art. 91 da Lei n.º 14.133/2021 e demais normas pertinentes à matéria.

19.18 - Informações complementares sobre a presente licitação poderão ser obtidas pelos telefones (81) 3194-9283, 3194-9284 e 3194-9285, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h, ou pelos e-mails nulic@tre-pe.jus.br e cpltrepe@gmail.com.

19.19 – Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexo(s):

ANEXO I	Termo de Referência
ANEXO II	Análise do Ambiente Computacional
ANEXO III	Catálogo da Central de Serviços de TIC
ANEXO IV	Requisitos de Qualificação Técnica
ANEXO V	Modelo de Ordem de Serviço
ANEXO VI	Orientação para Relatório Gerencial dos Serviços
ANEXO VII	TRD - Termo de Recebimento Definitivo
ANEXO VIII	Modelo de Planilha de Composição de Preços
ANEXO IX	Minuta do Contrato
ANEXO X	Cadastro para assinatura de Ata/Contrato

Recife, 29 de maio de 2026.

Danubia Rocha Antunes de Souza
Coordenadoria de Editais e Contratos



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

ANEXO I

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Definição do Objeto a ser Contratado (art. 6º, XXIII, “a” e “i” e Art. 40, §1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021)

Contratação de serviços técnicos especializados contínuos de atendimento ao usuário de TIC, por meio de Central de Serviços, para atendimento de requisições, tratamento de incidentes, sustentação da infraestrutura tecnológica e apoio à operação e manutenção de serviços corporativos e sistemas essenciais.

1.1. Descrição Detalhada da Solução

A contratação visa à **prestação de serviços contínuos de suporte técnico** especializado por meio de **Central de Serviços** para atendimento de requisições e tratamento de incidentes relacionados ao uso de serviços comuns e sistemas essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) por usuários internos, bem como sustentação da infraestrutura tecnológica e apoio à operação e manutenção de serviços corporativos e sistemas essenciais.

O modelo de contratação adotado será o de **pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos**. Esse modelo está em aderência à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, (alterada pelas Portarias nº 6.680, de 04 de outubro de 2024, e nº 6.055, de 26 de agosto de 2025), que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC no âmbito do Poder Executivo Federal.

Esse modelo de contratação não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora ou tampouco por postos de trabalho. A prestação dos serviços ocorrerá sob demanda, formalizada por meio de Ordens de Serviço (OS).

O TRE-PE disponibilizará a **infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica**, bem como o **Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (ITSM)** para a realização do serviço contratado.

A solução deve ser composta por dois itens (grupo único):

Nº Item	Descrição do Item	Unidade	GN D	Elemento de Despesa	CATSE R*	Qtde
01	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC - EQUIPE PERMANENTE	VAL/MÊS	3	40	26980	24 meses
02	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC - EQUIPE PERMANENTE	VAL/MÊS	3	40	26980	06

	REFORÇO ELEITORAL	PARA	PERÍODO					meses
--	-------------------	------	---------	--	--	--	--	-------

* Havendo divergência entre o CATMAT/CATSER e a especificação do Edital, deve prevalecer a especificação do Edital.

1.2. Vigência da Contratação e Possibilidade de Prorrogação

A contratação será formalizada por **contrato** e será precedida de consulta ao CADIN - Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados do Setor Público Federal, como condição obrigatória para a celebração contratual, conforme previsto no art. 6º, III, da Lei nº 10.522/2002. O contrato poderá ser prorrogado nos termos do Art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

A **vigência da contratação será de 24 meses**, tendo início a partir da publicação do contrato no PNCP.

O contrato atualmente vigente no TRE-PE cujo objeto é a prestação de suporte técnico/service desk, CT nº 40/2023 (2408278), tem vigência até 17/06/2026. Pretende-se que a nova contratação inicie antes do término do contrato atual, de forma que o Tribunal tenha um período de transição contratual no intuito de se evitar a paralisação do serviço (de natureza contínua no órgão), pois serão necessárias ações iniciais junto à nova empresa contratada, como reunião de alinhamento, capacitação, entre outras. Tão logo sejam realizadas essas ações, o contrato 40/2024 será encerrado, para que só depois sejam iniciados os serviços pela nova empresa contratada, evitando-se a prestação de um mesmo serviço por duas empresas de forma concomitante.

A contratação por período superior a 12 meses justifica-se pelas seguintes razões:

- Os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto e presencial para o atendimento às demandas em tempo hábil, ou seja, a central de serviços é uma necessidade permanente no TRE-PE;
- haverá um elevado tempo e custo despendidos, em caso de eventual substituição da empresa contratada, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC pelo contratante;
- A Portaria do SGD/MGI, Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, cujo modelo fundamenta a presente contratação, em seu Anexo I - Modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, tópico 9.3 - Definição para Vigência do Contrato, recomenda que "9.3.5 Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.";
- O objeto da contratação é bastante crítico para o TRE-PE, conforme apresentado no tópico 1.4 do ETP ([3089361](#)), de modo que o risco de substituição da empresa contratada, em curtos intervalos de tempo, seria custoso, além de trazer sérios impactos à execução das atividades de suporte;
- O COGEST deliberou pela natureza contínua desse serviço, na reunião nº 03/2022 (Ata de reunião [1740763](#)), ocorrida em 09/02/2022.

1.3. Natureza do Objeto

O objeto desta contratação possui características **comuns e usuais** no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital.

Conforme entendimento do COGEST, registrado na Ata de Reunião nº 03, de 09/02/2022 (doc. SEI [1740763](#)), o objeto da presente contratação tem **natureza contínua** no órgão, podendo ser estendido por mais de um exercício financeiro.

2. Fundamentação da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'b' da Lei nº 14.133/2021)

2.1. Referência aos Estudos Técnicos Preliminares

Os **objetivos, benefícios e justificativas** para a presente contratação estão devidamente detalhados no Processo SEI nº [0003029-63.2025.6.17.8000](#), doc nº [3089361](#), referente aos Estudos Técnicos Preliminares (ETP).

Especificamente, essas informações podem ser consultadas nos seguintes tópicos do referido documento:

- 1.4. Necessidades e Requisitos do Objeto
- 1.5. Benefícios Esperados
- 1.10. Descrição e Justificativa da Solução Escolhida
- 1.15. Posicionamento Conclusivo sobre a Viabilidade da Contratação

Ressalta-se que o documento completo dos Estudos Técnicos Preliminares constará em publicação no site do TRE-PE, no Portal da Transparência - *link* Contratações.

2.2. Alinhamento Estratégico

Objetivo(s) Estratégico(s) do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:	Objetivo Estratégico nº 12 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados) do PEI - ciclo 2021-2026
Objetivo(s) Estratégico(s) do Plano Diretor de TIC (PDTIC) do TRE-PE:	OE1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário OE8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas
Impacto no PLS:	1. Energia Elétrica - impacto negativo. 2. Água e Esgoto - impacto negativo. 3. Papel - impacto negativo. 4. Copos Descartáveis - não se aplica. 5. Água envasada - impacto negativo. 6. Impressão - impacto negativo. 7. Gestão de Resíduos - não se aplica. 8. Reformas e construções - não se aplica. 9. Telefonia - impacto negativo. 10. Transporte - não se aplica. 11. Qualidade de vida - não se aplica. 12. Capacitação em Sustentabilidade - não se aplica. 13. Equidade e Diversidade - não se aplica. 14. Descarbonização - não se aplica.
Sequencial no Plano de Contratações Anual:	053
Referência a outros Planos, se houver:	---

2.3. Quantidade a ser Contratada e Justificativa

Para o dimensionamento da quantidade a ser contratada, foram considerados os seguintes fatores, conforme o modelo proposto pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

- Quantitativos de profissionais alocados em contratos realizados anteriormente no TRE-PE;
- Levantamento do histórico de chamados realizados - constantes dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP) - (Anexo A - Quantitativo de Chamados ([3013012](#)) e Anexo B - Distribuição de Chamados ([3013013](#));
- Levantamento da infraestrutura tecnológica do TRE-PE, contemplando as informações de ativos na infraestrutura de TIC do órgão, bem como principais serviços que são hospedados e tecnologias em uso - constante dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP) - (Anexo D - Informações da Contratante ([3013016](#)));
- Aspectos relacionados à melhoria na prestação de serviço de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Perfis existentes na Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que foram compatibilizados para atendimento da necessidade institucional, bem como a experiência necessária, conjunto de atribuições e certificações visando à correta execução dos serviços, bem como sua maior qualidade (documento [3139870](#)).

As quantidades previstas são detalhadas e justificadas por meio de memórias de cálculo, visando assegurar o atendimento eficaz da demanda sem excessos ou deficiências.

2.3.1. Quantitativo de profissionais dos contratos

A tabela abaixo apresenta informações sobre os contratos realizados pelo Tribunal para a prestação de serviço de suporte técnico/service desk:

Descrição	Processo SEI	Quantidade de Colaboradores
Contrato TRE-PE 040/2023 - FSBR0027338- (2408278)	22.2023.6.17.8000	03 (período não eleitoral) a 05 (período eleitoral)
Contrato TRE-PE 035/2021 - FSBR0016385- (2644552)	67.2021.6.17.8000	02 (período não eleitoral) a 04 (período eleitoral)
Contrato TRE-PE 010/2019 - ZeroUm0030811- (1007526)	55.2019.6.17.8000	04 (período não eleitoral) a 07 (período eleitoral)

A variação nas quantidades de colaboradores acima evidencia a oscilação natural da quantidade de demandas decorrente do período eleitoral. Tal fato demonstra que essa oscilação exigiu das contratadas reforço nas equipes de atendimento, com a participação de novos colaboradores nos períodos mais críticos e de maior volume de chamados, o que inclusive fez parte dos requisitos de negócio nas respectivas contratações.

Diagnóstico do Contrato Atual

Analisando mais detalhadamente a contratação vigente, formalizada por meio do Contrato TRE-PE 040/2023 - FSBR ([2408278](#)), identificamos que a atuação da empresa FSBR envolve, em 2025, a participação de três colaboradores, contratados para as atividades de atendimento de 1º nível. Esse contrato foi escolhido para essa análise, pois essa contratação se encontra vigente e é a que mais se aproxima do objeto da demanda em estudo neste documento.

A equipe atual de 03 (três) colaboradores não tem sido adequada para atender às nossas necessidades, impactando o serviço em duas frentes principais:

1. Dificuldade em atender à demanda

- Em alguns meses, a contratada teve dificuldades de cumprir os níveis de serviço contratados, o que motivou a aplicação de penalidades. A causa raiz para isso está associada ao dimensionamento inadequado da equipe.

2. Ausência de liderança e organização

- **Operacional:** Chamados são classificados de forma lenta ou incorreta, gerando atrasos e retrabalho.
- **Gerencial:** Não há um supervisor técnico da contratada para monitorar a qualidade, orientar a equipe e agir de forma proativa para corrigir desvios antes que eles impactem negativamente os indicadores do mês. A gestão torna-se reativa, com a empresa atuando apenas após a ocorrência do problema.

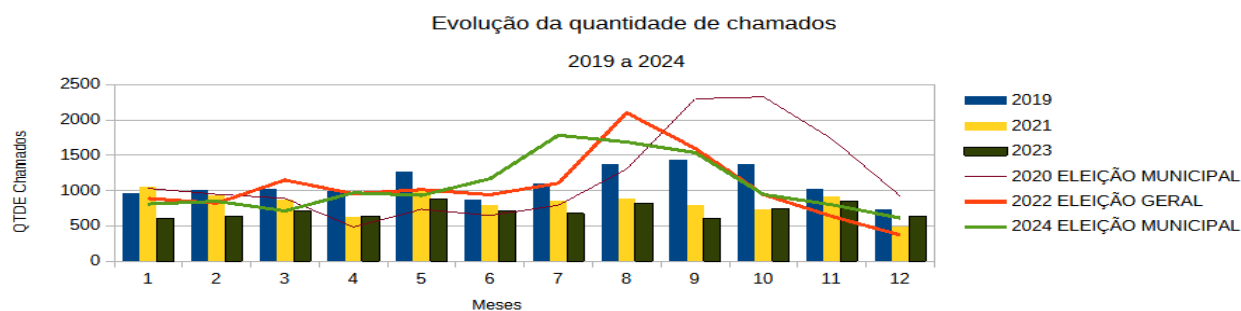
2.3.2. Quantidade de Chamados

QUANTIDADE DE CHAMADOS POR ANO		
ANO	Total de Chamados	Observação
2015	12173	Ano não Eleitoral
2016	16534	Aumento de 35,83% em relação a 2015 (ano eleitoral)
2017	14268	Ano não Eleitoral
2018	16102	Aumento de 12,85% em relação a 2017 (ano eleitoral)
2019	13166	Ano não Eleitoral
2020	14110	Aumento de 7,17% em relação a 2019 (ano eleitoral)
2021	9970	Ano não Eleitoral
2022	12458	Aumento de 25,54% em relação a 2021 (ano eleitoral)
2023	8558	Ano não Eleitoral
2024	12798	Aumento de 49,54% em relação a 2023 (ano eleitoral)

A tabela acima apresenta o total de chamados registrados junto à Central de Serviços da STIC ao longo dos últimos 10 (dez) anos. A oscilação ocorre principalmente em razão do processo eleitoral, e, em especial, a partir de 2020, tivemos variação grande desses números devido ao isolamento social decorrente da Pandemia do COVID-19, bem como das inovações subsequentes, como o trabalho híbrido e a evolução das ferramentas de acesso remoto. Essa nova realidade do trabalho trouxe reflexos também na quantidade de colaboradores das atividades da Central de Serviços de TIC, sendo esse também um dos motivos da variação da quantidade de profissionais dos contratos.

Em especial, destaca-se, ao analisarmos dados referentes à contratação vigente da Central de Serviços da STIC (de 2023 a 2024), que ocorreu uma variação de quase 50% na quantidade total de chamados. Embora seja um valor relevante, o gráfico abaixo demonstra que esse é um comportamento recorrente nesta Justiça Especializada, principalmente nos 06 meses de período eleitoral, iniciando-se no fechamento do cadastro (Maio) até a Eleição e Prestação de Contas Eleitorais (Outubro). Tal característica exige que o TRE-PE se prepare de forma adequada a fim de cumprir sua missão institucional.

Distribuição dos Chamados ao longo dos Meses - Janeiro(1) a Dezembro(12)



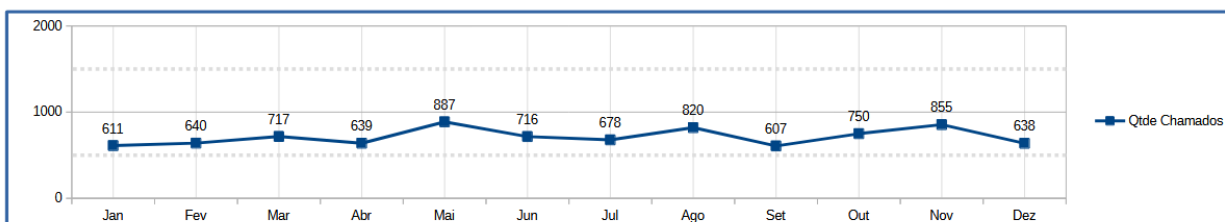
Abaixo, são apresentadas informações sobre a volumetria dos atendimento das equipes atuais de 1º nível (N1) e 2º nível (N2) ao longo dos anos de 2023 e 2024, o que também comprova o comportamento sazonal do registro dos chamados de TIC no TRE-PE.

Atendimento de Chamados entre níveis de Suporte

Painel de Chamados Atendidos - Service Desk - TRE-PE

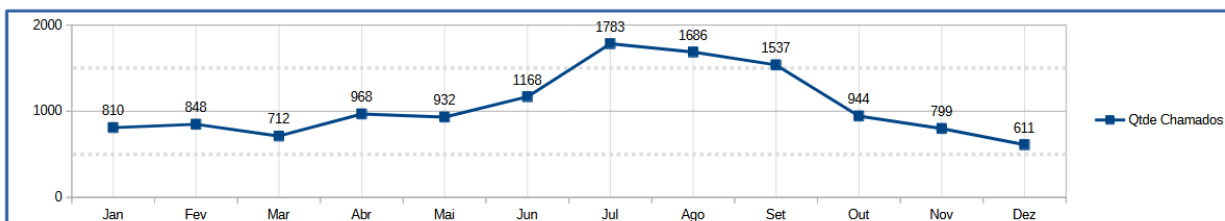
1º Nível - 2023

Total de Chamados Atendidos: 8.558



1º Nível - 2024

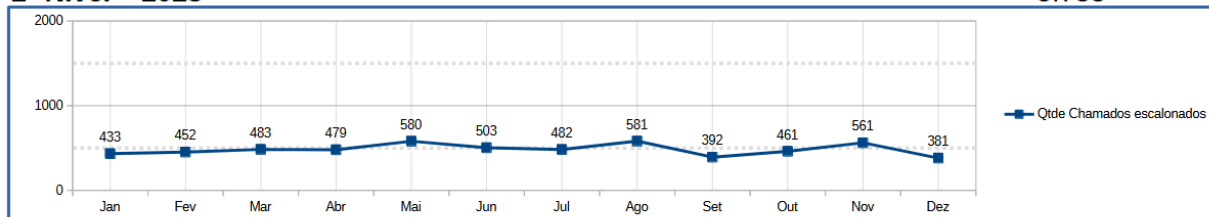
Total de Chamados Atendidos: 12.798



Painel de Chamados Atendidos - Service Desk - TRE-PE

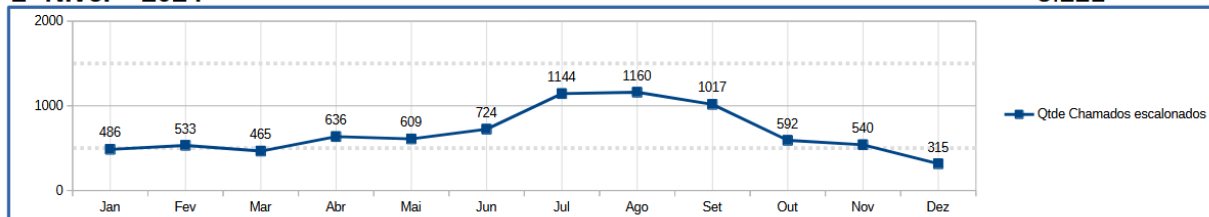
2º Nível - 2023

Total de Chamados Atendidos: 5.788



2º Nível - 2024

Total de Chamados Atendidos: 8.221



Em complemento à análise acima, nas Eleições 2024, foi implantada pelo TRE-PE a transmissão dos resultados de votação/boletins de urna a partir de diversos locais no estado, além dos cartórios

eleitorais (que já funcionam como locais de transmissão). Houve transmissão de dados a partir de 370 locais chamados de PTS – Pontos de Transmissão Secundário. Por ter sido um projeto-piloto, em 2024, os atendimentos de suporte a essa atividade foram realizados por equipe de servidores do próprio Tribunal, que registraram as demandas em planilha compartilhada. Além dos chamados registrados nessa planilha, cabe ressaltar que várias solicitações recebidas não puderam ser incluídas na planilha em razão do alto volume das demandas no dia da eleição, atendidas inclusive por meio de ligação telefônica visando atendimentos mais imediatos. Ou seja, a planilha não reflete fielmente os atendimentos realizados, tendo o volume de chamados sido bem superior ao registrado.

A partir dos registros, verifica-se que foram atendidos 514 chamados. Há que se ressaltar, ainda, que a planilha foi construída ao longo do primeiro dia previsto para o suporte, razão pela qual não dispomos de dados sobre os trabalhos desenvolvidos por aquela equipe em momentos específicos antes das Eleições, durante as ações de treinamento, testes de transmissão e validação dos locais. Durante essas etapas, as atividades de suporte foram desenvolvidas por meio de grupos criados em aplicativo de mensagem, de onde foi possível extrair informações e atualizar as orientações registradas em Base de Conhecimento.

2.3.3. Levantamento da infraestrutura tecnológica do TRE-PE

A quantidade de equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), relevantes numa primeira análise, para os atendimentos de suporte previstos para esta contratação, está refletida no Anexo D - Informações da Contratante ([3013016](#)) constante dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), a qual foi extraída a partir de consultas a relatórios quantitativos de Materiais deste Órgão, ao sistema de gerenciamento de ativos (OCS) e ao Sistema de Gerenciamento de Links (GERLINKS).

A informação abaixo indica a cobertura de garantia de equipamentos do Parque Computacional, considerando os computadores, notebooks, monitores e impressoras. As quantidades apresentadas na imagem indicam totais englobando todos os equipamentos, inclusive aqueles disponíveis em estoque, bem como equipamentos reservados para atividades específicas como Comissões e Eventos. Por esse motivo, as quantidades apresentadas nesse painel podem divergir dos valores constantes no Anexo D (aos Estudos Técnicos Preliminares - ETP), mas todos os equipamentos do parque podem demandar atendimento de suporte para manutenção do bom funcionamento.



Abaixo, apresenta-se a relação de softwares existentes e utilizados no ambiente computacional do TRE-PE:

SISTEMAS INTRANET

● **Administrativos**

- Agendamento Biométrico
- Agendamento TRE
- ASI
- SIMPLA BIOMETRIA
- Remoção - Administração
- SEI - Sistema Eletrônico de Informações
- SIGE - Sistema de Gerenciamento de Eventos
- SIGETRANS - Sistema de Gestão de Transporte
- SIGO - Sistema de Gestão Orçamentária
- SISDOC
- Sistema de Imóveis

● **De Pessoal**

- Diárias
- SASS
- SIGEPE
- SIGMA
- Sistema de Gestão de Hora Extra
- SISUB

● **Eleitorais**

- Convocação de Mesários
- Diplomanet
- INFODIP
- JUNTAS
- LogusWeb - Gestão de Urnas
- OcorreJE - Registro de prisões e infrações
- SAPE - Sistema de Acompanhamento do Processo Eleitoral
- SISLOG - Sistema de Logística
- SICO

- SUPRE - Sistema de Suporte ao Processo Eleitoral
- Painel de Situação das Zonas
- E-Lego

● **Institucionais**

- Agenda Corporativa - Administração
- AUDI - Sistema de Auditoria
- Atom
- Archivematica
- Ouvidoria
- SIG - Sistema de Informações Gerais
- SIM - Sistema de Monitoramento de Ações
- Mesário Voluntário
- Eleitor do Futuro
- SISPEL
- APEX

● **Judiciários**

- DJE
- iPleno
- LEGIS
- PJe - 1º Grau
- PJe - 2º Grau
- SIEL
- Atena

● **Questionários**

- QUEST

2.3.4. Dimensionamento de equipe para atendimento

A definição da quantidade mínima de profissionais levou em consideração aspectos contidos na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a qual estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação. Esse modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, a partir da análise do quantitativo de chamados recebidos pela Central de Serviços

de TIC, do levantamento do ambiente, das quantidades de profissionais existentes, da análise de contratos anteriores, como forma de fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e de seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS). A estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculada pelo órgão ou entidade, na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços.

Ressalta-se que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como **insumo para a obtenção do valor de referência** da contratação, **não se caracterizando, neste modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra**, conforme art. 2º, parágrafo único, da Portaria SGD/MGI 1.070, de 1º de junho de 2023. O quantitativo, os perfis e a pesquisa salarial dos profissionais destinam-se à realização da estimativa de preços e à definição do valor de referência da contratação, e serão utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual, conforme disposto no item 10.8.7 da Portaria SGD 6.055 de 26 de agosto de 2025. Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis deverá considerar não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.

Sendo assim, o objeto foi estimado segundo a área e perfis profissionais mínimos indicados abaixo.

Cada perfil profissional possui uma característica e um propósito de atuação, conforme descrito a seguir (informação retirada da PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023):

Cód. CBO		PERFIL		DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO
ID	de Referência	PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA		
1	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e Sênior)		Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte aos usuários, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
2	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior)	em de de	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TIC.

Uma prática recorrente do mercado é definir os perfis profissionais com base na qualificação e experiência. Para tanto, geralmente utiliza-se a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023, também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:

Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;

(...)

10.6. Definição de experiência profissional e formação de equipe

10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.

10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão, conforme diretrizes constantes do item 20.3. do Anexo C.

O dimensionamento **estimativo** da quantidade de profissionais levou em conta os seguintes aspectos:

- Ampliação do escopo de atuação da contratação para abarcar também o atendimento presencial de 2º nível a equipamentos de microinformática, como instalação, substituição e configuração de microcomputadores. Acredita-se que essa mudança poderá contribuir positivamente para a melhoria da qualidade do serviço prestado pela STIC, uma vez que irá minimizar o escalonamento de chamados para outras equipes da Secretaria. Desse modo, a contratação abarcará o atendimento completo aos chamados (1º e 2º níveis), minimizando o escalonamento para servidores do quadro funcional. Estima-se a quantidade de 4 (quatro) profissionais com o perfil de Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática. Esse quantitativo foi estimado com base em tratativas realizadas com os gestores das unidades que exercem atualmente o atendimento desses chamados relacionados a equipamentos.
- Presença de 1 (um) profissional sênior, dentre os 4 (quatro) estimados acima, com o perfil Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática que atuará também como supervisor, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz.
- Estimativa de 3 (três) Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação durante toda a vigência da contratação, com base na média de colaboradores alocada nos contratos anteriores (vide tópico 2.3.1 deste TR);
- Ampliação, nos meses de maio a outubro de anos eleitorais, da equipe de técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação, para suprir o aumento na quantidade de chamados observada nesse período, conforme demonstrado anteriormente. Estima-se um aumento de 4 (quatro) técnicos para atender às demandas desse período, incluindo o atendimento ao suporte aos PTS.

A tabela a seguir lista os perfis profissionais e os quantitativos mínimos estimados para a presente contratação:

Quantidade	Perfil Profissional	Período	Justificativa
01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Durante toda a vigência da contratação	Para que possa atuar em atividades de supervisão técnica da equipe encarregada dos atendimentos da Central de Serviços oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz, principalmente nos períodos mais críticos do Processo Eleitoral. Geralmente, para cada categoria de serviço, existe um supervisor, uma figura de liderança, que é responsável por acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços. Propomos que esse profissional experiente (ao menos 5 anos) possa atuar de forma contínua nos trabalhos da Central de Serviços da STIC, realizando, de forma complementar, a coordenação e gerência da atuação dos demais técnicos de suporte, ajudando a garantir a adequada prestação dos serviços.
03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	Durante toda a vigência da contratação	Para que possam atuar continuamente nas demandas dos usuários dos serviços, incluindo aquelas referentes ao atendimento presencial de 2º nível a equipamentos de microinformática, as quais exigem mais experiência ou qualificação. O perfil Pleno proporcionará profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência, o que possibilitará um atendimento com maior qualidade e menor intervenção das equipes de 2º nível da STIC.

03	Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia informação Pleno	de ao de Durante toda a vigência da contratação	Para que possam atuar de forma contínua nas demandas dos usuários dos serviços. O perfil Pleno proporcionará profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência, o que possibilitará um atendimento com maior qualidade e menor intervenção da equipe da SEAUTIC.
04	Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia informação Júnior	de Em anos eleitorais, no período eleitoral (de maio a outubro)	Estimamos um reforço da equipe de atendimento de 1º nível, em anos eleitorais, no período de maio a outubro, tendo em vista o aumento significativo na quantidade de chamados nesse período. A maioria dos chamados abertos nesse período envolve atividades específicas de suporte a sistemas eleitorais, em volume considerável e prazos específicos, os quais têm que ser atendidos tempestivamente, dada a criticidade do período. Vale ressaltar que o aumento é principalmente quantitativo, não representando, na maioria dos casos, uma ampliação da complexidade dos chamados, de modo que o perfil Júnior (1 ano de experiência), para esse período, é suficiente.

De acordo com a alínea 'c' do tópico 14.1 da Portaria SGD/MGI 1.070/2023, "O contratado possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que alocue ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço, respeitando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida na Ordem de Serviço.". **Desse modo, o quantitativo de profissionais efetivamente necessário para a prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.** O quadro acima apresenta um quantitativo **estimado** de profissionais e perfis que precisam ser alocados, para que se mantenha o patamar mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC do TRE-PE.

Em resumo, pelos estudos realizados, propomos para esta contratação:

Proposta	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Quantidade Total
Início do Contrato até Abr-2026	03 (todos nível Pleno)	04 (01 nível Sênior e 03 nível Pleno)	07
Mai-2026 a Out-2026 (06 meses)	07 (03 nível Pleno e 04 nível Júnior)	04 (01 nível Sênior e 03 nível Pleno)	11
Nov-2026 a Dez-2026	03 (todos nível Pleno)	04 (01 nível Sênior e 03 nível Pleno)	07
2027 até o encerramento da contratação	03 (todos nível Pleno)	04 (01 nível Sênior e 03 nível Pleno)	07

2.4. Análise de Mercado e Justificativa para a Solução Escolhida

A análise de mercado e a solução escolhida para atendimento da demanda constam nos Estudos Técnicos Preliminares (documento nº [3089361](#)), nos tópicos 1.9 e 1.10. O referido documento consta em publicação no site do órgão, no Portal da Transparência - link Contratações.

2.5. Impacto Ambiental

Os impactos ambientais identificados estão relacionados a seguir:

- Aumento do consumo de energia e de uso de recursos físicos do prédio sede, uma vez que os prestadores de serviço da contratada estarão no espaço físico da sede do TRE-PE.

Para minimizar esses impactos, o gestor da contratação deverá realizar campanhas de conscientização de uso de energia e recursos junto à empresa contratada.

2.6. Conformidade Técnica e Legal

A presente contratação, ora especificada, guarda conformidade com a Portaria nº 499/2023 TRE-PE/PRES/DG/STIC, que institui a Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE).

Ademais, a contratação deverá estar em conformidade com normas técnicas e legais e aderente aos seguintes normativos:

- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral;
- Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, que 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;
- Resolução TRE-PE nº 433, de 29 de novembro de 2022, que dispõe sobre o macroprocesso de contratações do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco;
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (alterada pelas Portarias 6.680, de 04 de outubro de 2024, e 6.055, de 26 de agosto de 2025), que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Obs.: Não se aplica o Decreto nº 11.890/2024, pois a Resolução SEGES/CICS-MGI nº 8 (que alterou a nº 4), que especifica os produtos manufaturados nacionais que serão objeto de margens de preferência nas licitações, não contempla serviços.

3. Requisitos da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'd', art. 40, §1º e 2º da Lei nº 14.133/2021)

3.1. Requisitos do Objeto

3.1.1. Requisitos de Negócio:

3.1.1.1. Atender a uma média anual de 13.140 chamados técnicos em Anos Eleitorais, bem como 10.500 chamados técnicos em Anos Não Eleitorais. Para o cálculo dessa média, foram considerados os chamados registrados entre 2019 e 2024. O cálculo das médias está disponível no Anexo A - Quantitativo de Chamados ([3013012](#)) dos Estudos Técnicos Preliminares;

ANOS ELEITORAIS	CHAMADOS	ANOS NÃO ELEITORAIS	CHAMADOS
2020	14110	2019	13166
2022	12516	2021	9970
2024	12798	2023	8558
MÉDIA	13141,333	MÉDIA	10564,667

3.1.1.2. Disponibilidade do serviço:

3.1.1.2.1. É necessária a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada, dentro dos **períodos** abaixo:

- ❑ **ANO NÃO ELEITORAL**: de segunda a sexta-feira, no período das 07 às 17h, com exceção dos dias em que ocorrer sessão plenária, quando pode haver necessidade de horário diferenciado de atendimento. Normalmente, são realizadas até 02 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 24h;

- ❑ **ANO ELEITORAL:** o serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, no **horário a ser definido em normativo interno específico**, sabendo-se, desde já, que, a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16), passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço também aos **sábados, domingos e feriados**, em horário e período definidos em normativo interno do Regional. Nos **dias das eleições** (primeiro e segundo turnos), o horário de atuação também será estabelecido em normativo específico;
 - ❑ Em ano eleitoral, a CONTRATADA deverá considerar o horário de 7 às 17hs como horário normal de prestação de serviços, para os dias úteis. A prestação de serviços, contudo, poderá se estender além do horário, e ser executada em caráter de plantão, podendo ocorrer em dias úteis, sábados, domingos e feriados e, ainda, em horários noturnos, para suporte a usuários, eventos, pleitos eleitorais, revisões biométricas, sessões plenárias e outros.
- ❑ A prestação dos serviços ocorrerá sob demanda, sem dedicação exclusiva de mão de obra, cabendo à contratada dimensionar sua equipe e organizar seus recursos para assegurar o atendimento das solicitações do contratante.
- ❑ Em razão da sazonalidade das atividades institucionais da Justiça Eleitoral, poderá ser requerida a **disponibilidade de atendimento fora do horário comercial**, inclusive aos sábados, domingos, feriados e em períodos noturnos, mediante comunicação prévia à contratada, observados os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- ❑ Essa disponibilidade poderá ser necessária, especialmente, nos seguintes períodos ou eventos:
 - ❑ fechamento do cadastro de eleitores;
 - ❑ final do prazo para filiação partidária;
 - ❑ fechamento do registro de candidaturas;
 - ❑ períodos pré e pós-eleitoral, os quais abrangem 90 dias antes das eleições até a diplomação dos eleitos;
 - ❑ realização de eleições suplementares, que normalmente ocorrem no primeiro domingo do mês, exigindo plantão presencial das equipes envolvidas;
 - ❑ recebimento e análise das prestações de contas partidárias e eleitorais;
 - ❑ realização de consultas populares (referendos ou plebiscitos) por decisão do Congresso Nacional.
- ❑ O atendimento nessas situações deverá observar os prazos de resposta e solução definidos neste Termo de Referência, não implicando controle de jornada ou subordinação direta dos profissionais da contratada.

3.1.1.2.2. Não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas nos subitens acima;

3.1.1.2.3. O serviço contratado deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações do Framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e do COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle;

3.1.1.2.4. As soluções das demandas dos usuários devem ser tempestivas, conforme níveis de serviço definidos neste TR;

3.1.1.2.5. As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada. As demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral deverão ser atendidas seguindo solução documentada

em Base de Conhecimento, sendo escalonadas para as equipes internas da STIC do TRE-PE, apenas onde não seja possível o atendimento daquela forma;

3.1.1.2.6. O serviço a ser realizado pela equipe da empresa contratada envolve a realização dos procedimentos necessários, cabendo o registro detalhado dos atendimentos a incidentes e requisições, dos testes e procedimentos realizados, o qual deve ser feito em sistema em uso pelo Tribunal, para um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário;

3.1.1.2.7. A priorização dos chamados será realizada de acordo com os critérios estabelecidos neste TR, por meio das regras elencadas no documento **Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES (3296549)**. Essa priorização dos chamados é considerada um elemento essencial para a definição dos níveis mínimos de serviço.

3.1.1.2.8. O TRE-PE disponibilizará para a contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado;

3.1.1.2.9. O TRE-PE disponibilizará para a contratada Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, bem como serão feitos: a classificação das demandas, o registro das providências adotadas, o escalonamento para as demais equipes de suporte integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

3.1.2. Requisitos Funcionais - FUNÇÕES RELACIONADAS À OPERAÇÃO DE SERVIÇO

3.1.2.1. O atendimento será realizado pela equipe da Contratada, oferecendo suporte de forma remota ou presencial, com os procedimentos necessários a um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário, bem como o registro detalhado dos testes realizados. Os profissionais ficarão instalados no edifício sede do TRE-PE, observando-se o estabelecido na seção **4.1.1. Rotinas de Execução** deste Termo de Referência.

Funções relacionadas à operação de serviço 1º NÍVEL (N1) DE ATENDIMENTO - CENTRAL DE SERVIÇOS:

3.1.2.2. A Central de Serviços é o ponto único de contato do usuário em casos de falhas no serviço, requisições de serviço ou para determinadas categorias de requisições de mudanças. Como resultado, a Central de Serviços assume a responsabilidade por todo o ciclo de vida dos chamados, abrangendo receber, registrar, classificar, priorizar, informar, solucionar, distribuir e acompanhar. Essas operações deverão ser executadas conforme definições estabelecidas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). A Central de Serviços opera com uma hierarquia de atendimento definida por níveis. O 1º Nível de Atendimento recebe os chamados e conduz uma avaliação inicial, fundamental para a classificação (ou reclassificação), priorização e resolução. Adicionalmente, se houver roteiros disponíveis em uma base de conhecimento, esse nível pode realizar outras atividades. Vale ressaltar que o 1º Nível de Atendimento não realiza suas atividades em campo.

Funções relacionadas à operação de serviço 2º NÍVEL (N2) DE ATENDIMENTO

3.1.2.3. Sempre que o 1º Nível de Atendimento não conseguir resolver um chamado, ou se estiver especificado em roteiro disponível na base de conhecimento, os chamados devem ser escalados para o 2º Nível. Além disso, quando é necessário o atendimento presencial de um chamado, o 2º Nível de Atendimento é encarregado de executar essa tarefa. No 2º Nível de Atendimento, os chamados previamente avaliados pelo 1º Nível são recebidos para uma análise mais aprofundada. Aqui, a equipe especializada realiza diagnósticos mais complexos, classificações refinadas e priorizações adicionais. O 2º Nível assume a responsabilidade pela resolução de questões de maior complexidade que demandam expertise técnica mais especializada. Essa etapa pode envolver a consulta a bases de conhecimento mais avançadas e, se necessária, a colaboração com o 1º Nível para garantir uma resposta eficaz e abrangente.

3.1.3. Requisitos relacionados aos perfis profissionais e à infraestrutura física e computacional:

3.1.3.1. A empresa deve possuir, em seu quadro funcional, no momento da execução dos serviços, profissionais com a qualificação mínima exigida no **Termo de Referência - Anexo D - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (3296548)**, mantendo sempre à disposição do TRE-PE profissionais capacitados e com conhecimentos atualizados;

3.1.3.2. Os serviços deverão ser realizados por profissionais que possuam experiência profissional comprovada conforme descrito no **Termo de Referência - Anexo D - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (3296548)** deste documento.

3.1.3.2. As informações sobre a infraestrutura tecnológica existente no TRE-PE encontram-se disponíveis no **Termo de Referência - Anexo B - ANÁLISE DO AMBIENTE COMPUTACIONAL (3296542)**, incluindo quantitativo de ativos, tipos de softwares e aplicativos existentes;

3.1.3.3. A contratada deverá garantir que os serviços sejam prestados por profissionais técnicos especializados e atualizados nas diversas soluções de TIC, para promover a redução dos impactos ao negócio causados por erros operacionais e facilitar o atingimento dos níveis mínimos dos serviços pela contratada;

3.1.3.4. Com o objetivo de possibilitar a implantação da medição dos serviços, será necessário o apoio de uma ferramenta de Service Desk - ITSM (*Information Technology Service Management*), ou seja, uma ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC baseada em ITIL. A ferramenta adotada pelo TRE-PE, no momento do início do contrato, deverá ser utilizada pela empresa contratada, que receberá treinamento, durante a fase de adaptação;

3.1.3.5. Os perfis profissionais e respectivos códigos CBO (Código Brasileiro de Ocupação), definidos no anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e que devem ser fornecidos pela contratada, são os apresentados na tabela a seguir.

ID	Cód. CBO	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO
1	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Junior, Pleno e Senior) TECSUP - 01, 02 e 03)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
2	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior) TECMAN-01, 02 e 03)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.

3.1.3.6. Todos os profissionais da Contratada alocados para a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência deverão ter vínculo empregatício com a Contratada, regido pelas regras da Consolidação das Leis do Trabalho, sendo vedada a subcontratação.

São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico:

1. Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
2. Realizar atendimento telefônico, remoto e presencial, aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
3. Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;

4. Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
5. Finalizar os chamados solucionados nos diversos níveis de atendimento, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
6. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado, quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;
7. Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;
8. Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças;
9. Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ao serviço de atendimento;
10. Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
11. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços. A atuação presencial nos equipamentos também requer autorização dos usuários envolvidos;
12. Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários, por meio de acesso remoto ou presencial;
13. Encaminhar, pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;
14. Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;
15. Orientar o usuário quanto à importância da participação na pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema de atendimento, após o fechamento do chamado técnico;
16. Atuar nos chamados classificados pela Seção de Atendimento ao Usuário, equipe de 2º Nível, como de maior complexidade, a partir de orientações incluídas para continuidade do atendimento. Essa rotina também será utilizada para os chamados que envolvem a Assistência a Sessões Plenárias, ou Eventos do TRE;
17. Atuar oferecendo assistência e apoio técnico às Sessões Plenárias do TRE-PE, o que envolve, subsidiariamente, apoio técnico à transmissão de eventos virtuais ou presenciais promovidos pelo TRE-PE.

SUPERVISOR

Responsável por aspectos técnicos e operacionais do atendimento, atuando como líder técnico da equipe, e garantindo qualidade e eficiência no atendimento, priorizando o suporte aos chamados relativos ao processo eleitoral e situações críticas de operação.

Atribuições previstas para o Supervisor da Central de Serviços

1. Monitorar continuamente os atendimentos realizados pela equipe, garantindo aderência aos padrões de qualidade e prazos estabelecidos;
2. Validar procedimentos técnicos adotados pelos atendentes, orientando quanto às melhores práticas e correções necessárias;

3. Apoiar tecnicamente os atendentes em casos de maior complexidade ou criticidade, atuando como ponto de escalonamento;
4. Garantir que os registros de chamados estejam completos, precisos e em conformidade com os requisitos da STIC;
5. Distribuir e organizar a carga de trabalho entre os técnicos, conforme a demanda e prioridades;
6. Acompanhar indicadores de desempenho da equipe (tempo de resposta, tempo de resolução, satisfação do usuário);
7. Elaborar relatórios periódicos de desempenho e qualidade dos serviços, encaminhando-os à gestão da STIC;
8. Promover reuniões de alinhamento e feedback com os técnicos, visando à melhoria contínua dos processos;
9. Planejar escalas de trabalho, especialmente em períodos críticos do Processo Eleitoral, garantindo cobertura adequada;
10. Implementar rotinas de auditoria interna dos atendimentos, identificando falhas e propondo melhorias;
11. Sugerir ajustes em fluxos de atendimento e ferramentas utilizadas, em articulação com a gestão da STIC;
12. Promover, junto ao preposto, capacitação contínua da equipe, identificando necessidades de treinamento e atualização tecnológica;
13. Atuar na prevenção de incidentes recorrentes, propondo soluções estruturais e melhorias nos serviços;
14. Servir como elo de comunicação entre a equipe técnica e a gestão da STIC, garantindo alinhamento estratégico;
15. Interagir com usuários-chave e áreas demandantes para compreender necessidades específicas e ajustar o atendimento;
16. Apoiar a divulgação de orientações e comunicados oficiais relacionados ao funcionamento da Central de Serviços.

PREPOSTO

A Contratada deverá nomear um funcionário que será seu representante junto à Contratante. Este será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com o TRE-PE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

São atribuições do Preposto:

1. Gerenciar a equipe de profissionais da Contratada;
2. Garantir a fluidez e o bom desempenho do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível, visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no contrato;
3. Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;
4. Viabilizar os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;
5. Garantir o cumprimento das normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;
6. Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
7. Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
8. Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao TRE-PE;

9. Interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
10. Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como: postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
11. Trabalhar pela padronização das informações no serviço de atendimento;
12. Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do TRE-PE utilizados pela Contratada;
13. Disponibilizar para consulta pelo TRE-PE, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;
14. Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;
15. Participar da reunião de início da contratação e de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
16. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
17. Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controvertidos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento da Central de Serviços.

3.1.4. Disponibilização do Preposto

3.1.4.1. O preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada. Caso a Contratada opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que este compareça ao TRE-PE, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato. A função de Preposto poderá ser exercida por componente que faça parte da equipe técnica, contanto que essas atribuições recaiam sobre o profissional com o perfil de 'Técnico de Suporte Sênior', uma vez que este já desempenhará a liderança técnica da equipe.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

3.1.4.2. O TRE-PE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros.

3.1.4.3. A Contratada deverá disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviço nas dependências do TRE-PE.

3.1.4.4. Os prestadores de serviço deverão observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do TRE-PE.

3.1.5. Requisitos legais:

3.1.5.1 Os requisitos legais estão indicados no tópico 2.6 deste TR.

3.1.6. Requisitos de segurança:

3.1.6.1. A contratada não deve realizar o uso ou instalação de *softwares* em equipamentos cedidos para uso nas dependências do TRE-PE sem a permissão da gestão contratual;

3.1.6.2. Os colaboradores da empresa devem portar crachá de identificação com nome, cargo e nome da empresa e esses dados, além de horário de trabalho, devem ser enviados à ASSEG para registro e controle de entrada;

3.1.6.3. O preposto da empresa e todos os seus colaboradores devem assinar Termo de Confidencialidade em que se comprometem a não acessar, não divulgar e proteger todos os dados de infraestrutura e de vulnerabilidades do contratante a que tiver acesso, abrangendo todos os seus colaboradores e terceiros, bem como Termo de Ciência de conhecimento da Política de Segurança da Informação do TRE-PE e normas correlatas;

3.1.6.4. O representante da empresa contratada deve assinar Termo de Responsabilidade dos equipamentos fornecidos pelo TRE-PE;

3.1.6.5. O preposto da empresa deve possuir controle formal de registro e cancelamento de usuário que indique quais direitos de acesso foram solicitados ou retirados de acordo com os papéis e responsabilidades dos colaboradores e demais pessoas envolvidas. O relatório deve ser entregue ao gestor em cada acesso concedido para juntada no processo, não eximindo o gestor de seguir a política referente aos controles locais para concessão de acesso;

3.1.6.6. Caso o fornecedor tome conhecimento ou possua suspeita da ocorrência de um evento ou incidente envolvendo informações ou ativos de informação do TRE-PE, deverá comunicar imediatamente à área de Segurança da Informação e manter a área gestora do contrato informada;

3.1.6.7. Os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da contratação, durante o período de vigência do contrato, deverão ser entregues ao TRE-PE;

3.1.6.8. A contratada deverá assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do contratante;

3.1.6.9. A contratada deverá seguir as orientações/normas vigentes no âmbito deste Tribunal.

3.2. Condições da Proposta

3.2.1. DADOS DA PROPOSTA

3.2.1.1. A proposta comercial da licitante deverá conter, minimamente, as seguintes informações:

a) planilha de custos e formação de preços detalhando o preço ou lance final proposto, conforme **Anexo I ao Termo de Referência - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS (3296560)**.

b) declaração, sob pena de desclassificação, que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas (art. 63, §1º, da Lei 14.133/2021).

c) outras informações pertinentes.

3.2.1.2. As licitantes deverão apresentar planilha de custos e formação de preço detalhando o VALOR TOTAL MENSAL DOS SERVIÇOS integrantes do objeto da contratação, bem como o VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS consolidado e correspondente ao período de 24 (vinte e quatro) meses. Os preços deverão estar expressos em moeda corrente nacional, limitado a 2 (dois) dígitos após a vírgula.

3.2.1.3. A participação no presente certame representa completa e irrestrita aceitação das condições, bem como a garantia de seu cumprimento, referentes aos serviços, prazos e demais obrigações fixados neste Termo de Referência (e nos demais anexos), independente de declaração expressa da licitante.

3.2.1.4. Todos os custos, diretos e indiretos, incidentes sobre a execução do futuro contrato deverão ser considerados por ocasião da elaboração da proposta, não cabendo nenhuma alegação posterior de erro e/ou não consideração de tal ou qual ônus, mesmo que não explicitado na respectiva planilha de custos e formação de preços.

3.2.1.5. A licitante deve garantir em sua proposta o custo para a execução dos serviços constantes no **Termo de Referência - Anexo C - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (3296543)**, a depender da indicação da contratante e a serem realizadas ao longo do período de vigência da contratação.

3.2.1.6. Cada licitante é responsável pelos valores indicados nas respectivas planilhas de custos e formação de preços anexas às propostas comerciais, não lhe cabendo alegar quaisquer erros, falhas ou omissões para pleitear futura alteração contratual.

3.2.1.7. A proposta deverá ser registrada (no campo próprio do COMPRASNET) para cada um dos itens que compõem o GRUPO ÚNICO (ITENS 01 e 02), cujo valor deve ser calculado conforme **Anexo I ao Termo de Referência - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS (3296560)** disponibilizado.

3.2.2. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS

3.2.2.1. O valor máximo aceitável da proposta de preços no certame corresponde ao **Valor Total Estimado da Contratação indicado no tópico 8.4.2 deste TR.**

3.2.2.2. O valor máximo estimado corresponde ao valor dos serviços para o período de 24 (vinte e quatro) meses, a partir da data da publicação do contrato no PNCP.

3.2.2.3. O critério de aceitabilidade de preços observará os valores máximos fixados para cada item, sendo o julgamento pelo VALOR TOTAL ESTIMADO DO GRUPO.

3.2.2.4. Não serão aceitas propostas/lances finais com VALOR TOTAL DO SERVIÇO superior ao estimado.

3.2.2.5. A análise da exequibilidade da proposta de preços será realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços preenchida pela licitante em relação à sua proposta/lance final.

3.2.2.6. As propostas que se enquadrarem no critério abaixo, deverão ter suas exequibilidades comprovadas:

- propostas que apresentem VALOR TOTAL DO SERVIÇO abaixo de 50% do valor estimado pelo TRE/PE; (IN SEGES/ME nº 73/2022, art. 34, que dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.)

3.2.3. COMPROVAÇÃO DA EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA

3.2.3.1. Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, no caso de propostas que apresentem valor total do serviço inferior a 50%, a licitante deverá demonstrar que prestou serviços similares com o objeto desta contratação com preço igual ou inferior ao ofertado, por meio de empregados com qualificação equivalente ou superior à exigida no Edital durante, ao menos, 6 (seis) meses contínuos e com características compatíveis quanto ao perfil (Base normativa: Nota Técnica - AudTI/TCU 8/2023, Entendimento 15, item 4; Referência: Pregão Eletrônico 7/2022 da Controladoria Geral da União, Termo de Referência, item 10.3.2).

3.2.3.2. A comprovação deverá abarcar apenas os serviços com o(s) valor(es) ofertado(s) abaixo de 50% do(s) valor(es) estimado(s) pelo TRE/PE.

3.2.3.3. A demonstração de exequibilidade deve ser realizada por meio de serviços que tenham sido executados há, no máximo, 12 (doze) meses contados da data de abertura do certame licitatório. Essa limitação se deve pela necessidade de que os valores reflitam os preços praticados pelo mercado, tendo em vista não se tratar de avaliação de qualificação técnica, mas de avaliação de exequibilidade

de preços (Base normativa: Nota Técnica - AudTI/TCU 8/2023 , Entendimento 15, item 4; Referência: Pregão Eletrônico 7/2022 da Controladoria Geral da União, Termo de Referência, item 10.3.3).

3.2.4. VALIDAÇÃO E DILIGÊNCIA

3.2.4.1. Os atestados devem ser fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado e conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo da respectiva CONTRATANTE e da CONTRATADA, características dos serviços realizados, data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável por sua emissão. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

3.2.4.2. Os atestados e documentos apresentados poderão ser diligenciados pelo TRE-PE, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes nos mesmos. Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado. Caso fique caracterizada atitude inidônea da LICITANTE, essa estará sujeita às penalidades previstas em lei.

3.2.4.3. Se a proposta não for aceita, se a LICITANTE não atender às exigências de habilitação ou, ainda, se, após a diligência, não restar comprovada a veracidade das informações apresentadas, será examinada a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este termo de referência.

3.3. Garantia e Assistência Técnica

3.3.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual do Contrato, em até 10 (dez) dias úteis contados da data da assinatura do contrato, dentre as modalidades a seguir:

- a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no país pelo Banco Central do Brasil;
- d) título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

3.3.2. Os procedimentos atinentes à garantia da execução deverão seguir os critérios previstos no Capítulo II, do Título III, da Lei nº 14.133/2021.

3.3.3. A não apresentação da garantia, ou da sua complementação, quando for o caso, fora do prazo estabelecido, sem justificativa, ensejará a aplicação das sanções previstas neste termo de referência e em lei.

3.3.4. A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do contrato.

3.3.5. Vale ressaltar que, no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades ou, ainda, no caso de elevação do valor do contrato após a assinatura de termo aditivo, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de 10 (dez) dias úteis contados da data da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no item 3.3.1 deste termo de referência.

3.4. Parcelamento do Objeto

Como o objeto da presente contratação é, por sua natureza, um único serviço, os 02 (dois) itens constituintes compõem um GRUPO ÚNICO (adjudicação global), para afastar o parcelamento do objeto entre fornecedores distintos, e garantir uma melhor gestão contratual e execução do serviço.

3.5. Indicação de Marcas ou Modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133/2021)

Como o objeto da presente contratação consiste na prestação de serviço especializado de suporte técnico, não se aplica a indicação de marcas, características ou modelos.

3.6. Critérios de Sustentabilidade

3.6.1. Critérios Sociais

- A empresa ou seus dirigentes não podem ter sido condenados por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105;
- A empresa não pode possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016.

Os critérios sociais deverão ser comprovados por meio de declaração apresentada pela Contratada após a assinatura do contrato.

3.6.2. Critérios Ambientais

Não se aplica, visto se tratar de contratação de licenças de softwares.

3.6.3. Critérios Culturais

Não se aplica a esta contratação por se tratar de serviços de suporte ao usuário.

3.6.4. Critérios de Acessibilidade

Ao longo de toda a execução do contrato, o contratado deverá cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, nos termos do art. 116 da Lei nº 14.133/2021.

O critério de acessibilidade deverá ser comprovado, na fase de habilitação, por meio de declaração apresentada pela proponente informando que cumpre as exigências de reserva de cargos previstas no art. 63 da Lei nº 14.133/2021 e, ao longo de toda a contratação, conforme art. 116 da Lei nº 14.133/2021.

3.6.5. Critérios de Saúde

Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego e normas ambientais vigentes.

3.7. Subcontratação

Não será permitida a subcontratação, total ou parcial, do objeto deste certame licitatório, nos termos do art. 122, §2º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Considerando que se trata da contratação de serviços de suporte técnico especializado, que são de natureza comum e usual no mercado, havendo ampla competitividade de empresas especializadas nesses serviços, entende-se que uma única empresa é capaz de reunir os recursos e competências necessários para executar o objeto com eficiência e eficácia.

A vedação à subcontratação visa evitar a diluição da responsabilidade e da capacidade técnica do contratado principal, o que poderia comprometer o controle sobre a qualidade e a efetividade dos serviços prestados, em prejuízo do interesse público. Além disso, tendo em vista que o objeto da contratação prevê a presença de colaboradores no ambiente da contratante para a realização das atividades, entendemos que a vedação da subcontratação auxiliará no atendimento aos requisitos e obrigações relacionados à segurança da informação do órgão.

4. Modelo de Gestão e Execução do Objeto (art. 6º, inciso XXIII, alíneas 'e' e 'f' e art. 40, §1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021)

4.1. Condições de Entrega, Recebimento e Aceite do Objeto da Contratação

O Modelo de Execução do Contrato contempla todas as condições necessárias ao fornecimento adequado da solução de TIC, observado o descrito nesta seção e demais disposições deste TR e seus anexos.

4.1.1. Rotinas de Execução

4.1.1.1. Locais de Execução

- Os serviços deverão ser executados nas instalações do Contratante, conforme disposto no tópico 3.1 deste Termo de Referência, cujas localizações estão a seguir reproduzidas:
 - Edifício Sede - Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Graças, CEP 52010-904
 - Edifício Anexo - Av. Conselheiro Rosa e Silva, nº 36, Graças, CEP 52051-215
 - Edifício Anexo - Av. Rui Barbosa, nº 320, Graças, CEP 52011-040

4.1.1.2 Horários de Prestação de Serviços

Os serviços serão prestados conforme descrito no requisito "3.1.1.2. Disponibilidade do Serviço", constante no tópico 3.1 - Requisitos, reproduzido a seguir:

- **ANO NÃO ELEITORAL:** de segunda a sexta-feira, no período das 07 às 17h, com exceção dos dias em que ocorrer sessão plenária, quando pode haver necessidade de horário diferenciado de atendimento. Normalmente, são realizadas até 02 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 24h;
- **ANO ELEITORAL:** o serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, no **horário a ser definido em normativo interno específico**, sabendo-se, desde já, que, a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16), passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço também aos **sábados, domingos e feriados**, em horário e período definidos em normativo interno do Regional. Nos **dias das eleições** (primeiro e segundo turno), o horário de atuação também será estabelecido em normativo específico;
 - Em ano eleitoral, a CONTRATADA deverá considerar o horário de 7 às 17hs como horário normal de prestação de serviços, para os dias úteis. A prestação de serviços, contudo, poderá se estender além do horário, e ser executada em caráter de plantão, podendo ocorrer em dias úteis, sábados, domingos e feriados e, ainda, em horários noturnos, para suporte a usuários, eventos, pleitos eleitorais, revisões biométricas, sessões plenárias e outros.
 - Em razão da sazonalidade das atividades institucionais da Justiça Eleitoral, poderá ser requerida a **disponibilidade de atendimento fora do horário comercial**, inclusive aos sábados, domingos, feriados e em períodos noturnos, mediante comunicação prévia à contratada, observados os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
 - Essa disponibilidade poderá ser necessária, especialmente, nos seguintes períodos ou eventos:
 - fechamento do cadastro de eleitores;
 - final do prazo para filiação partidária;
 - fechamento do registro de candidaturas;

- períodos pré e pós-eleitoral, os quais abrangem 90 dias antes das eleições até a diplomação dos eleitos;
- realização de eleições suplementares, que normalmente ocorrem no primeiro domingo do mês, exigindo plantão presencial das equipes envolvidas;
- recebimento e análise das prestações de contas partidárias e eleitorais;
- realização de consultas populares (referendos ou plebiscitos) por decisão do Congresso Nacional.

4.1.1.3 Prazos de Execução

- Os prazos de execução das tarefas ou serviços e demais condições de triagem, categorização e priorização constam nos anexos: **Termo de Referência - Anexo C - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (3296543)** e **Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES (3296549)**.

4.1.1.4 Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC

- As tarefas e serviços serão executados individualmente na forma de chamados técnicos a serem registrados em sistema específico de gerenciamento de serviços de TI (GSTI ou ITSM - IT Service Management), com base em Catálogo de Serviços definido no **Termo de Referência - Anexo C - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (3296543)**. O sistema será fornecido, gerenciado e hospedado pela Contratante. A Contratada será responsável pela adequada operação contínua da ferramenta, sem custo adicional à Contratante.

4.1.1.5 Catálogo de Serviços

- O gerenciamento do Catálogo de Serviços é de responsabilidade da Contratante, e mantido no sistema ITSM pelas equipes das partes, sob supervisão do Contratante, sendo sujeito a alterações e ajustes ao longo da execução do contrato, nos termos previstos nos subitens 5.3.8 e 5.4 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. A empresa contratada terá papel importante na manutenção do Catálogo de Serviços atualizado, contribuindo com o processo, sempre com a validação da equipe de gestão contratual.

4.1.1.6 Encaminhamento de Demandas

- Os serviços serão demandados, conforme prazos e demais níveis de serviços estabelecidos neste TR, por meio de Ordens de Serviços (OS's) mensais, cujo modelo encontra-se no **Termo de Referência - Anexo F - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (3296550)**. As entregas deverão respeitar as datas, prazos e demais orientações contidas nas OS's, e estar em conformidade com as condições definidas no Catálogo de Serviços e com os níveis mínimos aceitáveis de qualidade e demais disposições deste TR. O Contratante poderá rejeitar qualquer OS finalizada em que identificar inconformidades ou desvios de qualidade insanáveis, aplicando as penalidades cabíveis.

4.1.1.7 Etapas de Execução

O quadro a seguir apresenta as etapas de execução do projeto relacionadas à contratação em pauta:

ETAP A	DESCRIÇÃO	PRAZO
01	Assinatura do Contrato pela contratada	Até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.
02	Reunião de Alinhamento das Expectativas e entrega dos termos de nomeação do preposto, de conhecimento das obrigações do preposto, de compromisso de manutenção de sigilo, e de responsabilização do patrimônio (vide itens 1, 2, 3 e 6 do Termo de Referência - Anexo A - TERMOS	Até 10 (dez) dias corridos, contados da publicação do contrato no PNCP.

ETAP A	DESCRIÇÃO	PRAZO
	(3296541) deste Termo de Referência)	
03	Entrega da relação nominal dos técnicos, documentos de comprovação das qualificações técnicas e termos de Ciência e Confidencialidade da Informação (vide Termo de Referência - Anexo D - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (3296548) e itens 4 e 5 do Termo de Referência - Anexo A - TERMOS (3296541) deste Termo de Referência)	Até 02 (dois) dias úteis antes do início da prestação do serviço.
04	Iniciação. Período de ambientação da equipe da contratada.	Período compreendido entre a reunião de alinhamento e a data acordada para o início da prestação do serviço (Etapa 06) em que a empresa ficará se instalando. A etapa 04 é um "combo" de atividades, encerrando na etapa 06
05	Emissão de Ordem de Serviço.	Até 05 (cinco) dias úteis antes do início indicado para a prestação dos serviços
06	Início da prestação do Serviço	Até 20 (dias) corridos, contados da publicação do Contrato no PNCP.
07	Disponibilização do Relatório Gerencial dos Serviços Executados pelo TRE-PE.	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço.
08	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) pelo TRE-PE	Até o 5º (quinto) dia útil posterior à entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados
09	Reunião mensal para Validação do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) pelo Preposto da Contratada	Até 05 (cinco) dias úteis do recebimento do TRD pelo Preposto da Contratada.
10	Pagamento relativo ao Serviço	O pagamento ocorrerá, após o encaminhamento da nota fiscal acompanhada do TRD validado, de acordo com o prazo definido no tópico 6.1 deste TR.
11	Reunião de Validação das Expectativas	Até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento do Contrato.
12	Encerramento da prestação do serviço contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato.

DINÂMICA DAS FASES DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

Iniciação - Reunião de Alinhamento de Expectativas

- Deverá ser realizada reunião presencial de alinhamento com os objetivos abaixo relacionados:
 - Identificar as expectativas;

2. Nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus anexos;
 3. Repassar os conhecimentos básicos acerca do acesso aos recursos computacionais e às demais ferramentas, bem como programadas as ações de preparação e de início efetivo da prestação;
 4. Esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto e definir a data de início da execução do serviço.
2. Excepcionalmente, admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério da CONTRATANTE.
 3. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato do TRE-PE, os membro(s) da equipe da STIC que atuarão na fiscalização do contrato e o Preposto da CONTRATADA;
 4. A reunião realizar-se-á no edifício sede do TRE-PE em até 10 (dez) dias corridos após a publicação do Contrato de Prestação de Serviço no PNCP, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
 5. Nessa reunião, a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto e os Termos correspondentes (vide Modelos constante no Termo de Referência - Anexo A - TERMOS ([3296541](#));
 1. Em até dois dias úteis antes do início da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá apresentar a relação nominal dos técnicos que prestarão o serviço, bem como fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para a equipe técnica. Ressalta-se que as comprovações relativas à equipe técnica devem ser apresentadas sempre que houver alteração na equipe. Neste momento, deverão ser também apresentados os Termos de Ciência e de Confidencialidade da Informação de cada um dos profissionais (vide Modelos constante no Termo de Referência - Anexo A - TERMOS ([3296541](#));
 2. Essa etapa de preparação envolverá o cadastramento dos profissionais da Contratada para acesso ao ambiente e aos recursos computacionais necessários à execução, bem como disponibilização de listas de contatos e responsabilidades.
 6. Por ocasião da reunião inicial, o Contratante designará
 1. a data de início da prestação dos serviços;
 2. o rol de artefatos (e respectivas formas de prestação das informações) que se apliquem à contratação.
 7. A data de início da execução do serviço somente será considerada válida se a CONTRATADA estiver operando de acordo com os requisitos previstos no Contrato, Edital e em seus anexos, com pessoal qualificado e devidamente treinado;
 8. Um participante da reunião, preferencialmente o Gestor do Contrato, elaborará memória da reunião, colherá as assinaturas dos partícipes e fará constar do processo administrativo relativo ao contrato firmado;
 9. A CONTRATADA deverá iniciar a execução do serviço em data definida na Reunião de Alinhamento de Expectativas. A fixação da data deverá manter, sempre que possível, a continuidade do serviço prestado por meio da atual contratação.

Período de Estabilização

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual a eventual glosa pelo não atingimento dos resultados esperados para os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderá ser implementada gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

1. Para o 1º (primeiro) mês de execução: aplicar, no máximo, 70% (setenta por cento) do valor calculado para a glosa por não atingimento dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

2. Para o 2º (segundo) mês de execução: aplicar, no máximo, 80% (oitenta por cento) do valor calculado para a glosa por não atingimento dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
3. Para o 3º (terceiro) mês de execução: aplicar, no máximo, 90% (noventa por cento) do valor calculado para a glosa por não atingimento dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em contrato.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência, desde que seja feita a alocação de, ao menos, 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço.

Encerramento

Transferência de Conhecimento

Deve ser verificado se foi seguido o indicado no item TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E PROPRIEDADE INTELECTUAL, registrado ao final do tópico 4.1 deste Termo de Referência, definindo as ações necessárias para o seu fiel cumprimento.

Reunião de Validação das Expectativas

Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação do serviço, próximo ao encerramento do contrato, poderá ser realizada uma reunião presencial com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, o(s) membro(s) da equipe da STIC que tenham atuado na fiscalização do contrato e o Preposto da CONTRATADA.

A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento da vigência do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

4.1.1.8 Papéis

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

1. **Gestor do Contrato do TRE-PE:** é o(a) servidor(a) formalmente designado(a) pelo TRE-PE, responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento definitivo do serviço;
2. **Fiscal Demandante e Técnico do TRE-PE:** são os servidores da Coordenadoria de Serviços da STIC responsáveis pelas atividades de fiscalização contratual. O papel será desenvolvido pelos servidores da Seção de Atendimento ao Usuário (SEAUTIC). Para esta contratação, propõe-se que os papéis de fiscalização demandante e técnico sejam absorvidos pela mesma equipe, que é responsável por gerenciar os trabalhos da Central de Serviços da STIC;
3. **Fiscal Administrativo do TRE-PE:** é o servidor responsável pelas atividades de fiscalização na seara administrativa, indicado pela Secretaria de Contratações;

4. **Preposto da CONTRATADA:** pessoa indicada pela Contratada, responsável pela coordenação gerencial da execução do(s) serviço(s) contratado(s) e pela interlocução com o Gestor do Contrato do TRE-PE;
5. **Supervisor Técnico de Serviços da CONTRATADA:** é a pessoa responsável por supervisionar a equipe responsável pelos atendimentos da Central de Serviços o Service Desk, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Geralmente, para cada categoria de serviço existe um supervisor que é responsável em acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços. Para a presente contratação, este papel será desempenhado pelo profissional com o perfil “Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior”.
6. **Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais envolvidos diretamente na prestação do(s) serviço(s) contratado(s). Os requisitos mínimos necessários de qualificação estão especificados neste Termo de Referência no tópico 3.1 - Requisitos e no Termo de Referência - **Termo de Referência - Anexo D - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (3296548)**.

4.1.1.9 Comunicação

Poderão ser realizadas, a critério do Gestor do Contrato, reuniões de ponto de controle semanais, presenciais ou não, com o Preposto da CONTRATADA, para avaliação do serviço prestado no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para possível comunicação com o Gestor do Contrato.

A comunicação entre o Gestor do Contrato e o Preposto deverá atender sempre aos procedimentos descritos e utilizar os modelos de documentos descritos neste Termo de Referência.

4.1.1.10 Instrumentos Formais

O instrumento formal para formalizar o fornecimento do serviço será o Contrato Administrativo.

Mensalmente, serão abertas Ordens de Serviço (vide modelo anexo a este Termo de Referência) devendo ser definidas, obrigatoriamente, as datas de início e final de solicitação do serviço. A abertura da Ordem de Serviço deve ser realizada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis do início de sua execução.

Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão da Ordem de Serviço pelo fiscal demandante formalmente designado e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos.

Uma vez emitida a Ordem de Serviço, os chamados técnicos abertos, por meio dos canais formalmente constituídos para tal fim, passarão a ser recepcionados e atendidos pela equipe contratada, através do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC.

Os mecanismos padronizados de comunicação entre as partes são os a seguir descritos, quando previstos, admitindo-se possíveis melhorias e adaptações, a critério do CONTRATANTE:

1. Ordem de Serviço (OS):
 - Emissor: CONTRATANTE;
 - Destinatária: CONTRATADA;
 - Finalidade: Demandar à CONTRATADA a prestação de serviço relativo ao objeto do contrato;
 - Forma de Comunicação: Expedida pelo Gestor do Contrato para o Preposto da CONTRATADA.
2. Relatórios Geral de Serviços (RGS):
 - Emissora: CONTRATANTE;
 - Destinatário: CONTRATADA;

- Finalidade: Apresentação dos serviços executados para aprovação e posterior recebimento definitivo. Serão considerados como entregues os chamados abertos que foram fechados no período;
- Forma de Comunicação: Disponibilizada ao Preposto da CONTRATADA pela Equipe de Fiscalização Contratual, acompanhado dos demais documentos exigidos, conforme definições deste TR e seus anexos.

3. Complemento a RGS:

- Emissor: CONTRATADA;
- Destinatária: CONTRATANTE;
- Finalidade: Relacionar sugestões de inclusões e alterações relevantes a serem realizadas na Base de Conhecimento, bem como as possíveis inclusões e alterações que possam ser realizadas no Catálogo de Serviços, se houver;
- Forma de Comunicação: Expedida pelo Preposto da CONTRATADA, e entregue ao Gestor do Contrato, a ser registrado junto a RGS

4. Termo de Recebimento Definitivo (TRD)

- Emissor: CONTRATANTE;
- Destinatária: CONTRATADA;
- Finalidade: Declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato, com registro das eventuais glosas por não atendimento aos níveis de serviço;
- Forma de Comunicação: Expedido pelo Gestor do contrato para o Preposto da CONTRATADA

5. Nota Fiscal (NF)

- Emissora: CONTRATADA;
- Destinatário: CONTRATANTE;
- Finalidade: Documento fiscal que registra o valor correspondente à prestação pecuniária entre as partes, necessário ao pagamento pela execução dos serviços referentes ao objeto contratual;
- Forma de Comunicação: Expedida pela CONTRATADA ao Gestor do contrato.

6. Ata de Reunião (AR)

- Emissor: CONTRATADA ou CONTRATANTE;
- Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA;
- Finalidade: Relato de esclarecimentos, tratativas e compromissos acessórios ao contrato admitidas em reunião, de comum acordo entre as partes;
- Forma de Comunicação: Enviado por e-mail ou entregue em mãos (a juízo do CONTRATANTE) pelos/aos responsáveis pela execução e fiscalização contratuais, conforme o caso, para assinatura dos participantes da reunião.

Em atenção às diretrizes de sustentabilidade ambiental praticadas e fomentadas na Administração Pública Federal (APF), toda a comunicação dar-se-á preferencialmente de forma eletrônica, através de e-mail ou outro meio definido pelo CONTRATANTE, desde que satisfeitas as condições pertinentes quanto à segurança da informação (confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade). As demais comunicações necessárias não contempladas pelos mecanismos apresentados dar-se-ão na forma de correspondências eletrônicas (e-mails) expedidas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA e correspondências formais da CONTRATADA ao CONTRATANTE.

Os esclarecimentos solicitados pela(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE deverão ser prestados no prazo de 24 (vinte quatro) horas, podendo ser fixado prazo diverso de acordo com a complexidade do caso.

4.1.1.11 Acompanhamento

O modelo de prestação de serviços será por solicitação, ou seja, a CONTRATADA receberá (por meio de Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC) solicitações de atendimento dos usuários internos de TIC do TRE-PE. O serviço será medido mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento da nota fiscal, e deve ser acompanhado diariamente pelos fiscais da Contratante, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

A medição da prestação do serviço será por resultado, considerando critérios associados ao atendimento das demandas dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos neste Termo de Referência.

Para a execução do contrato, o TRE-PE será responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos do serviço entregue, e a CONTRATADA como responsável pela execução e monitoramento do serviço, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TRE-PE estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço exigidos medidos por indicadores) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviço exigidos.

A execução do serviço deverá ser gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes, quando necessários.

Para a execução das atividades, a CONTRATADA seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) adotados pelo TRE-PE e disponibilizados na Base de Conhecimento. Caso os procedimentos necessários para a execução de alguma atividade não estejam documentados e disponíveis, ou estejam desatualizados, caberá à CONTRATADA coletar as informações atualizadas e submetê-las ao TRE-PE para aprovação, por meio da ferramenta de ITSM disponibilizada pela CONTRATANTE.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que atuará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

Mensalmente, será elaborado Relatório Gerencial de Serviços (RGS), por meio de ferramentas de ITSM, referente ao serviço prestado no mês anterior, apresentado em reunião realizada até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Para verificação da qualidade e conformidade dos serviços prestados, mensalmente, para cada OS finalizada, o RGS deverá ser composto pelos itens a seguir definidos:

1. Relação dos atendimentos (*tickets*) realizados no período, com os respectivos dados acerca de cada atendimento individual, tais como:
 1. Identificação do chamado;
 2. Descrição do chamado;
 3. Identificação do atendente;
 4. Data/hora de abertura, resposta e solução;
 5. Comparativo do nível de serviço previsto e realizado.
2. Demonstrativo de cálculo de todos os indicadores apurados no sistema ITSM ou por outro meio eventualmente aceito ou indicado pelo CONTRATANTE;
3. Relatórios emitidos pelas ferramentas utilizadas para mensuração dos indicadores, a exemplo dos relatórios de disponibilidade de recursos (Metabase, Nagios e/ou Zabbix, etc.) e de atendimentos telefônicos da Central de Serviços, quando necessário;
4. Relação das inclusões e alterações relevantes a serem realizadas na Base de Conhecimento, se houver;
5. Relação das possíveis inclusões e alterações que possam ser realizadas no Catálogo de Serviços, se houver;
6. Demais informações pertinentes solicitadas pela Equipe de Fiscalização Contratual.

4.1.1.12 Recebimento provisório e recebimento definitivo

O recebimento dos serviços objeto deste contrato observará as disposições legais, conforme segue:

Recebimento Provisório

O recebimento provisório será realizado pela equipe de fiscalização e ocorrerá por meio de Relatório Geral de Serviços (RGS) e seu complemento, acompanhado dos registros extraídos das ferramentas de ITSM e demais evidências de conformidade.

O recebimento provisório tem por finalidade verificar a execução física do objeto, permitindo a análise preliminar da aderência aos requisitos contratuais e aos níveis de serviço pactuados.

Recebimento Definitivo

O recebimento definitivo será realizado pelo Gestor do Contrato, após a verificação da conformidade integral dos serviços prestados com os requisitos técnicos e contratuais, incluindo indicadores de desempenho e níveis de serviço exigidos.

O recebimento definitivo pressupõe:

- a apresentação dos relatórios gerenciais consolidados e demais documentos exigidos neste Termo de Referência;
- a validação da qualidade dos serviços pela equipe de fiscalização demandante e técnica.

O recebimento definitivo será formalizado mediante **Termo de Recebimento Definitivo**, devidamente assinado pelo Gestor do Contrato e juntado ao processo administrativo correspondente.

O recebimento provisório e definitivo observarão os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, podendo o CONTRATANTE exigir documentos ou relatórios adicionais sempre que necessário para assegurar a boa execução contratual. O pagamento das Notas Fiscais apresentadas pela CONTRATADA estará condicionado ao recebimento definitivo dos serviços e seguirá o disposto no tópico 6.1 deste TR.

4.1.1.13 Condições de agendamento de visitas ou vistorias

Não será necessária a realização de visitas ou vistorias técnicas como requisito de habilitação ou como condição para participação na licitação considerando que os serviços serão prestados integralmente nas dependências do TRE-PE, utilizando a infraestrutura da contratante.

4.1.1.14 Transferência de Conhecimento e Propriedade Intelectual

Ao longo de toda a execução contratual, a CONTRATADA deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

Em conformidade com a legislação em vigor, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do TRE-PE.

4.2. Obrigações da Contratada

1. Executar o serviço conforme especificações deste instrumento e da proposta de preços apresentada.
2. Manter equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço exigidos e de acordo com os perfis profissionais estabelecidos neste Termo de Referência.

3. Manter, durante a execução da contratação, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitada(o)s, treinada(o)s e qualificada(o)s para fornecimento do objeto contratado, obedecendo, inclusive, aos critérios de senioridade.
4. Cumprir integralmente os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, incluindo as disposições relativas à segurança da informação.
5. Apresentar, dentro do prazo estabelecido, a garantia contratual, no valor e vigência constantes no tópico 3.3 deste Termo de Referência.
6. Manter, ao longo de toda a contratação, os critérios de sustentabilidade.
7. Apresentar declaração de atendimento aos requisitos de sustentabilidade previstos neste Termo de Referência no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, contado a partir da assinatura do contrato;
8. Fornecer equipamentos e softwares adaptados em caso da existência de pessoas com deficiência, contratadas para a execução dos serviços.
9. Informar à equipe de gestão e fiscalização contratual qualquer necessidade de alteração na Base de Conhecimento ou no Catálogo de Serviços.
10. Prezar pelo preenchimento detalhado de todas as informações necessárias ao atendimento dos chamados.
11. Fornecer os materiais e equipamentos eventualmente exigidos/necessários à execução do serviço, com a qualidade e a quantidade especificadas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, pelas normas e pela legislação.
12. Arcar com a responsabilidade decorrente de erros do serviço, provenientes de culpa ou dolo da CONTRATADA, independentemente da ação de fiscalização do Tribunal.
13. Responsabilizar-se pelo pagamento dos empregados e também pelo cumprimento de todas as obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, transportes, seguros e de tudo mais que se fizer necessário à conclusão e quitação dos encargos decorrentes dos serviços contratados.
14. Atender a quaisquer orientações e exigências da Equipe de Gestão e Fiscalização da Contratação, inerentes à execução do objeto contratual, nos limites contratuais, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, no prazo por ela fixado, admitindo-se prorrogação, desde que conveniente e oportuno para a Administração.
15. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE bem como aos documentos relativos à sua execução.
16. Paralisar, por determinação do TRE/PE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança ou bens do CONTRATANTE e/ou de terceiras pessoas.
17. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
18. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
19. Verificar e conferir todos os documentos e instruções que lhe forem fornecidos, comunicando à(ao)s agentes de fiscalização do TRE/PE qualquer irregularidade, incorreção ou discrepância encontrada, que desaconselhe ou impeça a sua execução.
 - A não observância das informações constantes dos documentos e instruções referidos no item anterior transferirá à CONTRATADA todas as responsabilidades pelo mau funcionamento ou instabilidade dos elementos defeituosos.
20. Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE, atendendo às suas solicitações e fornecendo, a qualquer momento, todas as informações de interesse do CONTRATANTE, por ele julgadas necessárias, pertinentes ao objeto da contratação, sob pena de aplicação das sanções contratuais.

21. Indicar, até a reunião de início da contratação, Preposta(o), com capacidade para tomar decisões compatíveis com os compromissos assumidos, reservando-se ao TRE/PE o direito de determinar, motivadamente e a qualquer tempo, a sua substituição (em igual prazo), caso em que a CONTRATADA deverá indicar outra(o) representante.
22. Comunicar à(ao)s agentes de fiscalização do TRE/PE, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente de que tenha conhecimento, no local de realização dos serviços.
23. Comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que anteceda a data da entrega da documentação solicitada, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
24. Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na respectiva licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.
25. Executar os serviços nos prazos fixados neste instrumento, cumprindo com os indicadores estabelecidos.
26. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao TRE/PE, devendo ressarcir imediatamente em sua integralidade, podendo este Tribunal, descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
27. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros pessoas por culpa ou dolo de suas(seus) representantes legais, preposta(o)s ou empregada(o)s, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE;
28. Atender as normas sobre segurança e saúde no trabalho, inclusive as normas de segurança do TRE/PE.
29. Manter sempre organização e zelo pelo local de serviço e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
30. Cuidar para que sua(eu)s empregada(o)s se apresentem devidamente identificada(o)s por meio de crachá, durante a execução do serviço.
31. Apresentar aos agentes de fiscalização, antes do início da execução do serviço e sempre que houver mudança de empregado, a relação nominal dos empregados que executarão os serviços.
32. Instruir sua(eu)s empregada(o)s a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-a(o)s a não executarem atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao TRE/PE toda e qualquer ocorrência neste sentido.
33. Instruir sua(eu)s empregada(o)s quanto à prevenção de incêndios nas áreas do TRE/PE e quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do TRE/PE.
34. Atender às solicitações da(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE quanto à substituição da(o)s empregada(o)s alocada(o)s, no prazo fixado pela fiscalização do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.
35. Informar endereço eletrônico (e-mail) e telefone para realização de tratativas durante a execução da contratação, como também para o recebimento de eventuais comunicações de atos processuais.
36. Observar os termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
37. Apresentar tempestivamente toda a documentação necessária à liquidação da despesa e ao pagamento mensal dos serviços, conforme fixado no tópico 6.1 deste Instrumento e no Termo de Contrato.
38. 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.

39. Assinar documentos de Confidencialidade, Sigilo e Responsabilidade constantes do Termo de Referência - Anexo A - TERMOS ([3296541](#)) em seus itens correspondentes (3 - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, 4 – Termo de Ciência, 5 – Termo de Confidencialidade da Informação e 6 - Termo de Responsabilização de Patrimônio), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no TRE/PE e cuidar, especialmente, para que toda(o)s a(o)s empregada(o)s diretamente associada(o)s à contratação assinem o Item 4 – Termo de Ciência, modelos anexados ao Ato Convocatório.
40. O acesso às dependências do TRE/PE está condicionado ao atendimento da exigência indicada no item anterior.
41. Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual.
42. Fornecer o objeto adjudicado para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas no Edital da licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar inclusos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço.
43. Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas e penalidades aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequências de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados.
44. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo ou contratando profissionais sem que isso implique acréscimos dos preços contratados.
45. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos porventura produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a sua documentação à Administração.
46. A CONTRATADA não deverá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato.

Vedações aplicáveis à CONTRATADA:

1. Interromper a execução da avença sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.
2. Veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços contratados, sem prévia autorização do TRE/PE.
3. Associar-se com outrem, realizar fusão, cisão ou incorporação de modo a prejudicar a execução do contrato, a juízo do TRE/PE.
4. Contratar servidora(servidor) pertencente ao quadro de pessoal do TRE/PE, ativa(o) ou aposentada(o) há menos de 5 (cinco) anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como seu cônjuge, companheira(o), parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência da contratação.
5. Beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo se amparada pelas exceções previstas no § 5º- C do art. 18 da Lei Complementar no 123/2006.
6. Realizar o uso ou instalação de softwares em equipamentos cedidos para uso nas dependências do TRE-PE sem a permissão da gestão contratual.

4.3. Obrigações do Contratante

1. Emitir Nota de Empenho e ordens de serviço.
2. Fornecer os equipamentos e materiais necessários à instalação e execução dos trabalhos pela equipe contratada, bem como proporcionar à CONTRATADA as condições indispensáveis à execução do objeto deste Instrumento.
3. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela(o) representante ou Preposta(o) da CONTRATADA.

4. Acompanhar e fiscalizar a execução da contratação, em todas as suas fases, a fim de que sejam plenamente cumpridas as especificações do objeto pactuado.
5. Receber e conferir os serviços em conformidade aos prazos fixados neste Instrumento, verificando a sua compatibilidade com as especificações estabelecidas, rejeitando, no todo ou em parte, se houver irregularidades.
6. Efetuar os pagamentos à CONTRATADA de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Instrumento e no Contrato.
7. Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento da execução contratual, preferencialmente por meio eletrônico (e-mail).
8. Realizar as avaliações previstas no **Termo de Referência - Anexo H - TRD - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO** ([3296554](#)).
9. Assegurar o acesso às suas dependências da(o)s profissionais incumbida(o)s do fornecimento do objeto, desde que se apresentem devidamente identificada(o)s e que respeitem as normas internas de segurança da informação do TRE/PE.
10. Explicitamente, emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste (art. 123 da Lei 14.133/2021)
11. Notificar a(o)s emitentes das garantias quanto ao início de eventual processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º da Lei 14.133/2021).
12. Observar e cumprir as regras impostas pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores.
13. Durante toda a execução contratual, caberá à equipe de gestão de fiscalização do contrato analisar o monitoramento dos riscos, atualizando-o quando necessário.
14. Realizar a verificação periódica do acesso à rede por parte dos colaboradores ligados à contratação.
15. Providenciar os procedimentos de exclusão, via chamado, do acesso ao(s) colaborador(es) desligados, após o seu afastamento ou término de vigência contratual.
16. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
17. Acompanhar a validade e suficiência da garantia contratual apresentada, notificando a Contratada para renovação ou complementação sempre que necessário.
18. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, se necessário.

Vedações aplicáveis ao TRE-PE:

1. Praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
 - Exercer o poder de mando sobre a(o)s empregada(o)s da CONTRATADA, devendo reportar-se somente à/ao Preposta(o) ou pessoa(s) responsável(eis) por ela(e) indicada(s).
 - Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA.
 - Promover ou aceitar o desvio de funções da(o)s trabalhadora(e)s da CONTRATADA, mediante a sua utilização em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual a(o) trabalhadora/trabalhador foi contratada(o).

5. Equipe de Gestão e Fiscalização da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'f' da Lei nº 14.133/2021)

Função	Nome	E-mail	Lotação	Telefone
Gestora Titular	Valéria Farias Miranda	de.valeria.miranda@tre-pe.jus.br	COSERVITIC/STIC	3194.9636
Gestor	Marcelo Ribeiro	marcelo.ribeiro@tre-	SEAUTIC/	3194.9933

Substituto		pe.jus.br	COSERVITIC/STIC	
Fiscal Técnico e Demandante 1	Flávio Roberto Gomes da Costa	flavio.costa@tre-pe.jus.br	SEAUTIC/COSERVITIC/STIC	3194.9932
Fiscal Técnico e Demandante 2	Janice Neves Maciel	janice.maciel@tre-pe.jus.br	SEAUTIC/COSERVITIC/STIC	3194.9643
Fiscal Técnico e Demandante 3	Aldemir Alves dos Santos	aldemir.santos@tre-pe.jus.br	SEAUTIC/COSERVITIC/STIC	3194.9642
Fiscal Técnico e Demandante 4	Bettina Souto Maior Fontes Pinto	bettina.fontes@tre-pe.jus.br	SEAUTIC/COSERVITIC/STIC	3194.9641
Fiscal Administrativo	André Luis Brandão Ferreira	andre.ferreira@tre-pe.jus.br	SESEC/COAD/SCONT	3194.9671

Os fiscais demandantes serão os mesmos fiscais técnicos, pois eles representam as áreas que definiram a demanda e também possuem o conhecimento técnico necessário para averiguar o cumprimento dos serviços técnicos contratados.

6. Critérios de Medição e de Pagamento (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'g' da Lei nº 14.133/2021)

6.1. Critérios de Medição e de Pagamento

1. Os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas no **Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES (3296549)**. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados;

2. A mensuração dos serviços, conforme previsto neste tópico, e o mecanismo de cálculo dos valores a liquidar - contemplando a devida aplicação de glosas/descontos – estão detalhados nos anexos **Termo de Referência - Anexo C - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (3296543)** e **Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES (3296549)**;

3. O faturamento mensal da CONTRATADA dar-se-á de acordo com os serviços prestados e que foram efetivamente solicitados, aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver;

4. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis mínimos de serviços, bem como das demais obrigações contratuais, sendo os cálculos efetuados pela equipe de fiscais técnicos e validados pelo gestor do contrato;

5. O valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{REMUNERAÇÃO MENSAL} = [\text{VALOR MENSAL} - \text{AJUSTE NÍVEL DE SERVIÇO}].$$
Onde:

$$\text{REMUNERAÇÃO MENSAL} = \text{valor mensal a ser pago à CONTRATADA.}$$

$$\text{VALOR MENSAL} = \text{Valor mensal fixo estabelecido em CONTRATO.}$$

$$\text{AJUSTE NÍVEL DE SERVIÇO} = \text{glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço previstos no } \mathbf{\text{Termo de Referência - Anexo E - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS e INDICADORES (3296549)}}.$$

6. A CONTRATADA deverá entregar à Gestão/Fiscalização da contratação, até o dia 20 do mês subsequente ao da prestação do serviço, nota fiscal/fatura do serviço, emitida em 1 (uma) via, para fins de liquidação e de pagamento, conforme cálculos realizados pela fiscalização contratual no recebimento do serviço;

7. No caso de as notas fiscais/faturas serem emitidas e entregues ao TRE/PE em data posterior à indicada no item anterior, será imputado à(ao) CONTRATADA(O) o pagamento dos eventuais encargos moratórios decorrentes.

8. Os pagamentos correspondentes aos serviços ocorrerão após atesto pelo gestor do Contrato, representando o recebimento definitivo.

9. Pela perfeita e fiel entrega do objeto licitado, o TRE-PE efetuará o pagamento do preço proposto pela licitante vencedora, mediante ordem bancária na conta-corrente informada pela empresa, desde que não haja fato impeditivo provocado pela contratada. O prazo para pagamento será limitado a:

I – 10 (dez dias) úteis para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração;

II – 10 (dez dias) úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa.

10. Em havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação das despesas, a Contratada será oficialmente comunicada do fato pelo gestor do Contrato, e a partir daquela data, o pagamento ficará suspenso até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. O prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e reapresentação do documento fiscal no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da data de seu vencimento, sem qualquer ônus para o Contratante.

11. O número do CNPJ constante da nota fiscal deverá ser aquele fornecido na fase de habilitação. Eventual mudança no CNPJ do estabelecimento da beneficiária do contrato encarregada da contratação terá de ser solicitada formal e justificadamente.

12. Antes do pagamento à Contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificação da manutenção das condições de habilitação exigidas no instrumento convocatório. Constatada a irregularidade, a gestão contratual notificará a Contratada para proceder à regularização, sob pena de instauração de processo administrativo para aplicação de penalidade/rescisão do contrato, por descumprimento contratual.

13. A presente contratação não permitirá a antecipação de pagamento.

14. Sanções Aplicáveis:

As seguintes sanções poderão ser aplicadas, nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

A inexecução parcial do objeto se caracterizará pela não execução de alguma obrigação da contratada, conforme definido no tópico 4.2 deste Termo de Referência.

A inexecução total do objeto se caracterizará pela não execução de nenhuma obrigação da contratada, conforme definido no tópico 4.2 deste Termo de Referência, ou ainda, nas hipóteses expressamente previstas como inexecução total na tabela abaixo.

14.1 Sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, poderão ser aplicadas multas por descumprimento de obrigação contratual quando a CONTRATADA incorrer nas condutas abaixo, conforme percentuais definidos na tabela a seguir que, somadas, não devem ultrapassar os percentuais previstos na Lei nº 14.133/2021:

ID	Ocorrência	Sanção
1	Não comparecer, injustificadamente, à reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor total do contrato.
2	Provocar intencionalmente a indisponibilidade de recursos e/ou serviços de TIC (hardware, sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas etc.)	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do

ID	Ocorrência	Sanção
	caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por até 10 (dez) dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando as demais penalidades previstas na legislação.
4	Não prestar esclarecimentos imediatamente (em até 24h) referentes à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico com o consentimento da fiscalização técnica, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.	Multa de 0,5% aplicada sobre o valor total do contrato, por dia útil de atraso em prestar as informações, por escrito ou por outro meio (quando autorizado pelo Contratante), até o limite de 10%.
5	Divulgar informações protegidas conforme o Termo de Compromisso vinculado ao contrato principal.	Multa de 20% do valor total do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
6	Realizar serviços com profissional não identificado conforme os termos contratuais.	Advertência. Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 0,3% sobre o valor do contrato, por ocorrência.
7	Realizar serviços com profissional inabilitado conforme os termos contratuais.	Advertência. Em caso de prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 10% sobre o valor da(s) OS(s) em que houve o prejuízo.
8	Finalizar requisição de serviço ou incidente antes de expirado o prazo limite para fechamento, sem a anuência do solicitante ou sem que o chamado tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva solução.	Multa de 0,5% do valor da OS, por ocorrência, até o limite de 15% do valor da OS.
9	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento definido pelo Contratante, ou de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) relacionadas ao atendimento e ao ambiente computacional sem a anuência da fiscalização.	Multa de 0,5% do valor da OS, por ocorrência, até o limite de 15% do valor da OS.
10	Realizar cancelamento de chamado (ticket) na ferramenta ITSM sem justificativa aceita pelo Contratante.	Multa de 0,5% do valor da OS, por ocorrência, até o limite de 15% do valor da OS.
11	Causar qualquer dano aos equipamentos do Contratante na execução das atividades contratuais.	Comprovada a negligência ou imperícia, multa de 5% do valor total do contrato, sem prejuízo do ressarcimento devido.
12	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor responsável, ou contrariando as políticas de segurança do Contratante.	Multa de 10% aplicada sobre o valor do contrato.
13	Perder dados ou informações corporativas por erros de operação de responsabilidade da Contratada devidamente comprovada.	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato.
14	Deixar de solicitar ou efetuar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que tenham atuado na contratação quando não mais necessário para o desempenho de suas funções.	Advertência. Caso configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, será aplicada multa de 5% do valor do contrato.
15	Descumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Caso configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, será aplicada multa proporcional à gravidade, limitada a 10% do valor total do contrato, conforme impacto apurado pela fiscalização.

6.2. Reajuste e Aditamento

O contrato poderá ser reajustado utilizando-se o Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou outro que venha a substituí-lo, ou seja, determinado pelo Governo Federal, bem como observada a legislação pertinente.

O contrato poderá ser alterado, prorrogado ou aditado, de acordo com o disciplinado na Lei nº 14.133/2021.

7. Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'h' da Lei nº 14.133/2021)

7.1. Modalidade da Contratação

Adesão à Ata de Registro de Preços (ARP) de outro órgão federal	
Contratação Direta – Dispensa de Licitação	
Contratação Direta – Inexigibilidade	
Participação em Registro de Preços de outro órgão federal	
Pregão Eletrônico	X
Pregão Eletrônico pelo Sistema de Registro de Preços	
Pregão Presencial	
Termo de Cooperação, Convênio ou documentos afins	
Outros (<i>descrever a modalidade</i>)	

Justificativa:

Considerando que o objeto é comum e possui padrões de desempenho e de qualidade que são objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais de mercado, entendemos que a licitação por pregão é a mais adequada, conforme preceitua o Art. 29 da Lei nº 14.133/2021.

7.2. Critério de Julgamento, Adjudicação e Homologação

O critério de julgamento será pelo menor preço global do GRUPO e a adjudicação e a homologação serão feitas em lote único para um único fornecedor.

7.3. Tratamento Diferenciado (Microempresas e Empresas de Pequeno Porte)

Devido ao valor anual previsto para a contratação ser superior ao valor referencial de R\$ 80.000,00, disposto no inciso I do art. 48 da Lei Complementar n.º 123/2006 e no art. 6.º do Decreto n.º 8.538/2015, não cabe a exclusividade do pregão a empresas do tipo ME ou EPP.

Além disso, devido à natureza indivisível do objeto, conforme explicitado no tópico 3.4 deste Termo de Referência e por se tratar da contratação de um serviço, também não cabe a reserva de cotas prevista no Decreto n.º 8.538/2015.

7.4. Das Condições de Habilitação

O licitante deverá comprovar os requisitos abaixo elencados para fins de habilitação, podendo ser verificados **por meio do SICAF**, à exceção do disposto no [inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal](#):

7.4.1 Habilitação jurídica (art. 66, da Lei 14.133/2021)

- No caso de sociedade empresária ou sociedades limitada unipessoal (SLU): ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

- Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitações fiscal, social e trabalhista (art. 68, da Lei 14.133/2021)

- Inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Regularidade perante a Fazenda federal e municipal do domicílio ou sede do licitante;
- Regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS;
- Regularidade perante a Justiça do Trabalho;
- Cumprimento do disposto no [inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal](#).

A Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- Na fase da licitação e previamente à celebração do contrato:
 - SICAF;
 - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
 - Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);
 - CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade.
- Previamente à celebração do contrato:
 - CADIN - Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal.

Qualificação econômico-financeira (art. 69, da Lei 14.133/2021)

1. Para fins de demonstração da qualificação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

1.1 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante (Lei 14.133/2021, art. 69, caput, inciso II);

1.2 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais (Lei 14.133/2021, art. 69, inciso I), comprovando, em ambos, a situação financeira da empresa constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

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

1.3 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a empresa ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos, e deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital – ECD ao Sped.

1.4 A(s) empresa(s) criada(s) no exercício financeiro da licitação deverá(ão) atender a todas as exigências da habilitação e ficarão autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

1.5 O atendimento dos índices econômicos previstos no item acima deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

1.6 Caso a empresa apresente resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices acima, quando da habilitação, deverá comprovar que possui capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado ANUAL da contratação (Lei 14.133/2021, art. 69, § 4º), tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social. Como a contratação será de 2 anos e abrangerá 2 exercícios financeiros, o valor estimado ANUAL da contratação será calculado como 50% do valor estimado TOTAL da contratação.

Justificativa para demonstração da qualificação econômico-financeira: A justificativa para tais exigências é que a empresa fornecedora precisará possuir uma estrutura mínima com equipe de profissionais/corpo técnico para a execução do objeto durante um período de, pelo menos, 24 meses, além da criticidade e do elevado valor da contratação.

Qualificação técnico-operacional (art. 67 , da Lei 14.133/2021)

1. Para comprovação de que a licitante possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica.

2. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica, a licitante deverá comprovar que executa ou executou contrato(s) na área de TIC envolvendo prestação de serviços de Suporte Técnico (Service Desk / Central de Serviços) para atendimento de requisições e tratamento de incidentes relacionados ao uso de serviços comuns e sistemas essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) por usuários internos conforme requisitos indicados a seguir.

2.1 Atestado que comprove sua experiência na prestação de serviço como Central de Suporte a Usuários de Serviços de TIC. A fim de garantir que o atestado esteja em conformidade com o artigo 67, §2º da Lei nº 14.133/2021, o qual exige que *pelo menos 50% das parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação sejam abrangidas pelos atestados apresentados*, é necessário comprovar que os atestados devem se referir à **execução de serviços de atendimento a usuários de TIC**, com emprego de, **no mínimo, 05 profissionais**, e pelo **prazo mínimo de 12 meses**. A exigência da comprovação de 05 profissionais justifica-se porque a quantidade máxima de profissionais necessária na presente contratação, nos períodos entre maio e outubro de anos eleitorais, é de 11 pessoas.

2.2: Para fins de comprovação do quantitativo mínimo do serviço, em relação ao prazo de 12 meses, não serão admitidos períodos concomitantes, ou seja, os períodos concomitantes serão contabilizados uma única vez.

2.3 Não será admitida a soma de atestados para o atingimento do quantitativo mínimo de profissionais. A vedação de somatório para o atestado se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TI pretendidos. A comprovação do atendimento a clientes distintos, que somados atinjam o número de profissionais em atendimento aos serviços de TIC, não significa que a empresa licitante tenha a capacidade necessária para o atendimento e manutenção de um ambiente similar ao Tribunal em um único contrato.

3. Será aceita a apresentação de qualquer atestado expedido após a conclusão do contrato, independente do prazo de execução.
4. Caso sejam apresentados atestados ou declarações de capacidade técnica que se refiram a contratos vigentes, ou seja, que estejam no curso de sua execução, estes deverão atender ao requisito temporal de estarem em operação há pelo menos 12 meses.
5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
6. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
7. As licitantes deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, por meio de cópia do instrumento que deu suporte à contratação, endereço atual do CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos.
- 7.1 Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos ou outros documentos) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados.
8. O Ato Convocatório contempla detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à comprovação das exigências de qualificação técnica previstas neste tópico.

Justificativa para a qualificação técnico-operacional:

A justificativa para tais exigências é atestar que a licitante possui *expertise* no fornecimento do objeto da presente contratação em empresas de porte semelhante ao TRE-PE usando como referência a quantidade estimada neste TR como mínima de profissionais ao longo da execução contratual.

Outras exigências da fase de habilitação.

Declaração acerca dos critérios de acessibilidade

Será exigida declaração de que o fornecedor cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, conforme disposto no art. 63, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021.

Vistoria Prévia

Considerando a natureza e as características do objeto desta contratação, **não será necessária a realização de vistoria técnica prévia** como condição de habilitação ou participação no certame.

A Administração entende que as informações constantes neste Termo de Referência, bem como nos demais documentos que integram o edital, são suficientes para que os licitantes formulem suas propostas de forma adequada.

PARTICIPAÇÃO DE PESSOA FÍSICA

Não se admite a participação de pessoa física devido à especificidade do objeto que exige que a contratada possua equipe de profissionais ou corpo técnico para a execução do objeto, requisitos incompatíveis com a natureza profissional da pessoa física, conforme demonstrado em estudo técnico preliminar.

PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS

Não será admitida a participação de interessadas que se apresentem constituídas sob a forma de consórcio. A restrição quanto a não participação de cooperativas e consórcio justifica-se pelos seguintes fatores:

- o objeto da contratação não possui complexidade técnica que justifique a união de esforços de empresas ou pessoas distintas para o atendimento da demanda;
- há, no mercado, vários fornecedores do objeto, de modo que a participação de consórcio ou cooperativas não é fator relevante que garantirá aumento de competitividade;
- os requisitos de qualificação econômica exigidos são os mínimos necessários para a comprovação de que a empresa pode fornecer o objeto.

8. Estimativas do Valor da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'i' da Lei nº 14.133/2021)

8.1. Servidor Responsável pela Pesquisa de Preços

Nome do Servidor	Lotação do Servidor
Flávio Roberto Gomes da Costa	SEAUTIC - COSERVITIC - STIC

8.2. Extrato das Pesquisas Realizadas

A tabela apresentada a seguir contém o valor salarial de referência dos perfis profissionais que prestarão os serviços constantes na presente contratação. Essa tabela foi padronizada pela Secretaria do Governo Digital (SGD), sendo referenciada pela PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, em seu Anexo II, e atualizada periodicamente. Ela também contém outros itens de custos envolvidos não atrelados aos Perfis, como software, licenças e outros. Essa planilha se encontra disponibilizada em **Anexo II - Portaria SGD/MGI nº 1.070**, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

Mapa de Pesquisa Salarial de Referência

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Remuneração Mensal (R\$)	Fator-K
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.800,00	2,65
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.326,82	2,46
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,28
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R\$ 1.950,00	2,58
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	2,42
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,27
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 10.365,31	1,98
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.781,48	2,21
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.075,52	2,12
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.487,05	2,03
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 17.851,64	1,94
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.625,10	2,14
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.700,63	2,05
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 10.800,36	1,98
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R\$ 4.750,00	2,13
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.404,69	2,06
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.542,92	1,99
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R\$ 4.433,33	2,15
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 7.384,26	2,04
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 10.333,33	1,98
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R\$ 1.828,90	2,64

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Remuneração Mensal (R\$)	Fator-K
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.517,46	2,41
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.929,79	2,19
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	R\$ 5.343,12	2,10
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 11.000,00	1,98
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 15.025,93	1,95
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 5.536,11	2,10
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 8.755,20	2,01
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 11.283,00	1,98
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	R\$ 6.966,67	2,05
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 9.716,67	1,99
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 15.056,97	1,95
GERSEG	Gerente de segurança da informação	R\$ 21.333,33	1,93
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	R\$ 11.774,28	1,97
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	R\$ 16.985,65	1,94

Ressalta-se que não há, no Catálogo de Soluções de TIC ou no Catálogo Eletrônico de Padronização do Governo Federal, solução que atenda a demanda descrita no ETP e no TR.

8.3. Análise das Pesquisas Realizadas

Conforme explicitado no tópico 8.2, os preços utilizados para a composição do valor estimado da presente contratação tomaram por base os salários de referência de cada perfil profissional, constantes no **Mapa de Pesquisa Salarial de Referência**, atualizado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

Para a obtenção do preço estimado de cada perfil profissional, conforme demonstrado nas planilhas constantes no tópico 8.4.1, a seguir, aplica-se um multiplicador, denominado de fator-K, que é um parâmetro usual para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. O fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador. Na PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, que estabelece o modelo norteador da presente contratação, o valor estabelecido muda de acordo com o perfil profissional, com variações de valor de referência até 3,00.

De acordo com a referida portaria, em seu art. 4º, "Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.". Ainda segundo essa portaria, no § 1º do seu art. 4º, "Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.".

Ressalta-se que esse mesmo modelo de contratação e, portanto, esses preços de referência vêm sendo adotados por outros órgãos públicos, tais como TRE-RO, TRE-MA, TRE-PE (Contratação [0014969-93.2023.6.17.8000](#) que originou o Contrato TRE-PE nº 68/2024), MJSP, CGU, dentre outros.

8.4. Cálculo do Preço Estimado

8.4.1. Detalhamento do Cálculo do Preço

EQUIPE 01 - Equipe de Atendimento de Suporte ao Usuário - Período Não-Eleitoral.
Esta equipe atuará durante toda a execução contratual.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço				
EQUIPE 01	Categoria de Serviço		Suporte	Técnico
	Perfil	Salário	de Fator- Quantidade	Custo
				Custo total

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço

	referência (A)	K	(B)	unitário mensal do Perfil (C)	mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior R\$ 3.273,71	2,27	1	R\$ 7.431,32	R\$ 7.431,32
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno R\$ 2.326,82	2,46	3	R\$ 5.723,98	R\$ 17.171,93
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno R\$ 2.505,12	2,42	3	R\$ 6.062,39	R\$ 18.187,17
Quantitativo Equipe		Total	7	Custo mensal (F)	R\$ 42.790,42

EQUIPE 02 - Equipe de Atendimento de Suporte ao Usuário - Período Eleitoral. Esta equipe atuará, conjuntamente com a equipe 1, a partir do mês de Maio até Outubro do ano eleitoral.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço

Categoria de Serviço				Suporte Técnico de Microinformática		
EQUIPE 02	Perfil	Salário de referência (A)	Fator- K	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.800,00	2,65	4	R\$ 4.770,00	R\$ 19.080,00
Quantitativo Equipe		Total	4	Custo mensal (F)	Total	R\$ 19.080,00

8.4.2. Valor Estimado Obtido

Nº do Item / Equipe e Descrição	Valor Unitário Estimado (Valor mensal)	Quantidade (em meses)	Valor Total Estimado
01 - Equipe de Suporte - Permanente, durante toda a vigência contratual	R\$ 42.790,42	24 (durante toda a vigência contratual)	R\$ 1.026.970,08
02 - Equipe de Suporte - Período Eleitoral	R\$ 19.080,00	06 (Mai-2026 a Out-2026)	R\$ 114.480,00
Valor Total Estimado da Contratação	R\$ 1.141.450,08 (Um milhão, cento e quarenta e um mil, quatrocentos e cinquenta reais e oito centavos)		

A previsão de desembolso financeiro seguirá o indicado na tabela abaixo:

ANO	EQUIPE	QUANTIDADE MESES	DE VALOR MENSAL	VALOR
2026	01	08 (mai a dez)	R\$ 42.790,42	R\$ 342.323,36

	02	06 (mai a out)	R\$ 19.080,00	R\$ 114.480,00
2027	01	12 (jan a dez)	R\$ 42.790,42	R\$ 513.485,04
2028	01	04 (jan a abr)	R\$ 42.790,42	R\$ 171.161,68

VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

R\$ 1.141.450,08 (Um milhão, cento e quarenta e um mil, quatrocentos e cinquenta reais e oito centavos)

Há orçamento previsto para a despesa em 2026, estando a contratação registrada no PCA 2026 sob o sequencial 13. Por se tratar de serviço contínuo, a despesa será incluída nas Propostas Orçamentárias 2027 e 2028, quando de sua elaboração.

8.4.3. Metodologia Utilizada para Definição do Preço Estimado e Justificativa

O modelo proposto utiliza como base para a estimativa de preços:

1. O quantitativo de colaboradores dos contratos celebrados pelo TRE-PE para o atendimento de 1º nível;
2. O Mapa de Pesquisa Salarial de Referência, constante na seção 1.13.2. Extrato das Pesquisas Realizadas deste ETP; e
3. Planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço, sumarizada num Fator-K por perfil, padronizado pela SGD, e também outros itens de custos envolvidos não atrelados aos Perfis, como software, licenças e outros.

Fator K:

- O Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.
- A definição do Fator-K depende da estrutura de composição de preço definida em virtude de requisitos legais e requisitos estratégicos adotados pelas empresas prestadoras de serviço. Portanto, para se evitar oscilações nesse valor a ponto de comprometer o modelo proposto, a SGD apresentou no ANEXO II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 — Governo Digital (www.gov.br) o valor máximo do Fator-K que deverá ser adotado nas estimativas de composição do valor mensal de referência. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.
- A partir desse valor, e tendo como premissa os valores salariais de referência divulgados periodicamente pela SGD, bem como os quantitativos de cada perfil estimados pelo órgão, é possível calcular o Valor Estimado Mensal das Categorias e, consequentemente, esses valores irão compor o Valor Estimado Mensal dos Serviços. O valor do fator-K atualmente utilizado pela SGD varia entre os valores 2,00 e 2,64 e sua obtenção está indicada na Nota Metodológica do modelo disponibilizada em <https://www.gov.br/governodigital/ptbr/contratacoes/nota-metodologica-portaria-sgd-mgi-1070-2023.pdf>. Tal valor também foi utilizado nestes estudos.

Como já mencionado nestes estudos, a escolha dessa solução, tem também embasamento normativo, estando em aderência à PORTARIA SGD/MGI nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. Tal modelo de negócio atende às necessidades do TRE-PE e vem sendo utilizado por outros órgãos do Poder Judiciário e em outra contratação do TRE-PE. A metodologia está disponível na Nota Metodológica do modelo disponibilizada em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/nota-metodologica-portaria-sgd-mgi-1070-2023.pdf>.

8.4.4. Data do Orçamento Estimado

A data do orçamento estimado deve ser a data de assinatura deste termo de referência.

9. Adequação Orçamentária (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'j' da Lei nº 14.133/2021)

9.1. Natureza de Despesa e Tipo de Orçamento

Indicamos a natureza de despesa 3.3.90.40, a ser ajustada e ratificada pela Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade (SOF) para o valor total estimado da contratação, estando a despesa vinculada a essa contratação prevista no PCA 2026, em orçamento ordinário.

9.2. Modalidade da Nota de Empenho

	Ordinário		Global	X	Estimativo
--	-----------	--	--------	---	------------

O empenho será estimativo devido às glosas mensais que porventura podem ser aplicadas, a depender do cumprimento dos níveis de serviço esperados.

DOC SEI 3337794



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

ANEXO II

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

ANÁLISE DE AMBIENTE COMPUTACIONAL

As descrições contidas neste Anexo têm por objetivo apresentar as plataformas tecnológicas existentes e em uso na instituição. O TRE-PE, todavia, se reserva o direito de poder alterar, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, qualquer item ou até mesmo a totalidade do ambiente aqui descrito, em função de suas necessidades, sem qualquer anuência ou manifestação da Contratada.

Seguem abaixo as informações básicas com os dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para o ano eleitoral como para ano não eleitoral, bem como sobre o ambiente de desenvolvimento e da plataforma tecnológica do TRE-PE. A licitante poderá visitar as referidas instalações.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do TRE-PE mantém uma infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC) com cerca de 1.500 computadores em uso e 1.669 usuários (1.247 internos e 10% de 4.224 externos - usando dados obtidos em 2024). Abaixo, são apresentados detalhes

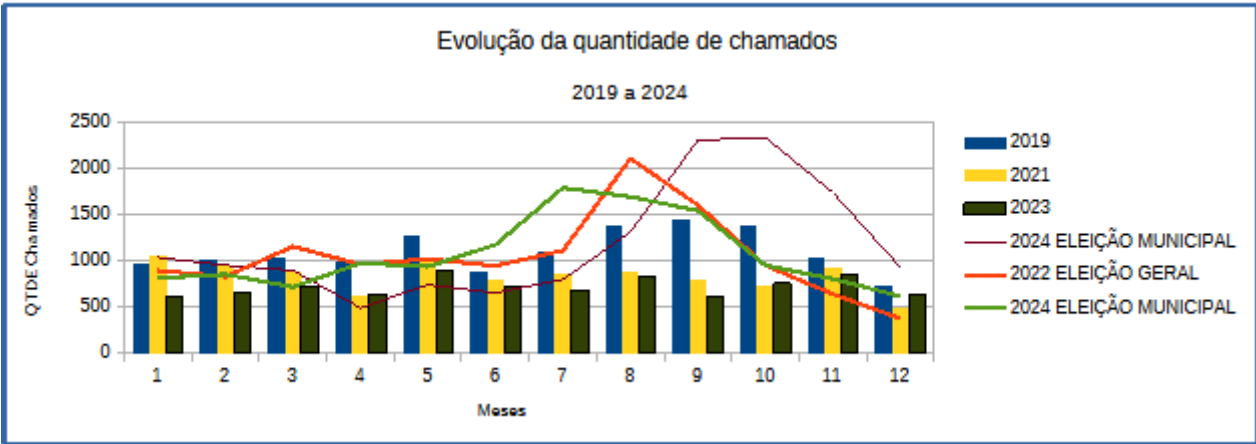
Quantitativo de chamados por mês e ano

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	ELEIÇÃO GERAL		ELEIÇÃO MUNICIPAL		ELEIÇÃO GERAL		ELEIÇÃO MUNICIPAL		ELEIÇÃO GERAL		ELEIÇÃO MUNICIPAL
JANEIRO	1075	739	1166	1073	1106	964	1030	1057	874	611	810
FEVEREIRO	1027	745	1593	949	1078	1007	947	939	812	640	848
MARÇO	930	969	1535	1231	1070	1023	890	870	1141	717	712
ABRIL	1116	786	1407	984	1521	990	485	626	951	639	968
MAIO	1070	1018	1378	1453	1541	1271	735	1007	1012	887	932
JUNHO	1040	918	1173	1120	1307	877	647	794	940	716	1168
JULHO	1518	1290	1702	1482	1352	1095	792	863	1103	678	1783
AGOSTO	1931	1222	1815	1389	1945	1368	1306	887	2093	820	1686
SETEMBRO	1646	1053	1454	1107	1670	1431	2298	797	1586	607	1537
OUTUBRO	1264	1187	1027	1363	1518	1381	2326	729	941	750	944
NOVEMBRO	879	1151	1337	1213	1331	1023	1732	913	635	855	799
DEZEMBRO	543	1095	947	904	663	736	922	488	370	638	611
TOTAIS	14039	12173	16534	14268	16102	13166	14110	9970	12458	8558	12798

*Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 11/11/2022 e da base histórica de chamados da SJIC

ANOS ELEITORAIS	CHAMADOS	ANOS NÃO ELEITORAIS	CHAMADOS
2020	14110	2019	13166
2022	12516	2021	9970
2024	12798	2023	8558
MÉDIA	13141,333	MÉDIA	10564,667

Evolução da quantidade de chamados entre 2021 e 2024



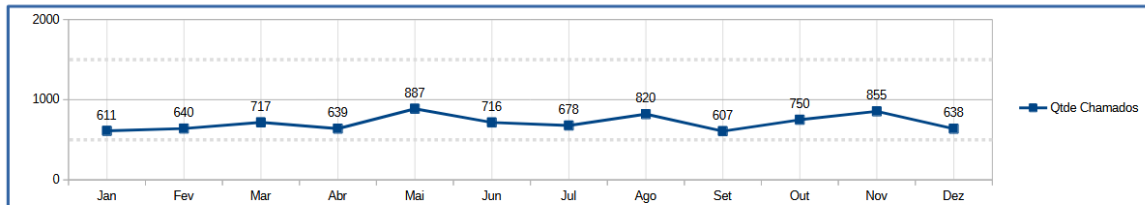
Abaixo, são apresentadas informações sobre a volumetria dos atendimento das equipes atuais de 1º nível (N1) e 2º nível (N2) ao longo dos anos de 2023 e 2024, o que também comprova o comportamento sazonal do registro dos chamados de TIC no TRE-PE.

Atendimento de Chamados entre níveis de Suporte

Painel de Chamados Atendidos - Service Desk - TRE-PE

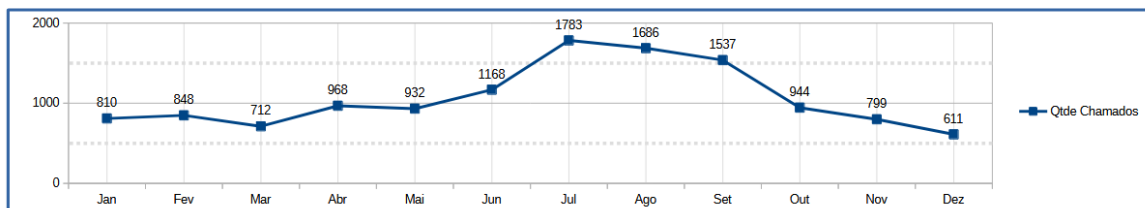
1º Nível – 2023

Total de Chamados Atendidos: 8.558



1º Nível – 2024

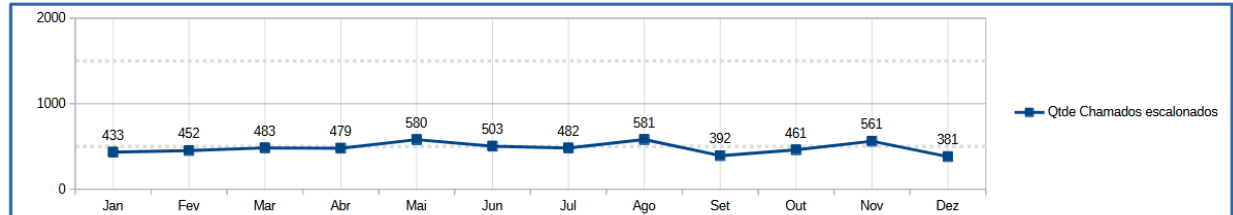
Total de Chamados Atendidos: 12.798



Painel de Chamados Atendidos - Service Desk - TRE-PE

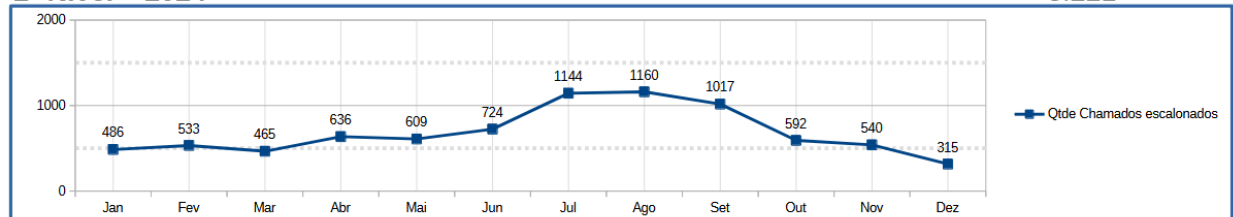
2º Nível – 2023

Total de Chamados Atendidos: 5.788



2º Nível – 2024

Total de Chamados Atendidos: 8.221



Distribuição de chamados por hora

ANO:

2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59						2	2	2				
01:00 – 01:59						0	0	0				
02:00 – 02:59						0	0	0				
03:00 – 03:59					1	0	0	0				
04:00 – 04:59					1	1	0	0	1			
05:00 – 05:59					1	0	0	1	0	2	1	
06:00 – 06:59	2	2		1	0	0	3	3	2	2	6	
07:00 – 07:59	39	49	49	7	7	14	37	22	74	55	46	5
08:00 – 08:59	156	146	125	86	152	114	111	181	270	171	126	34
09:00 – 09:59	243	178	175	77	153	81	110	229	346	235	207	32
10:00 – 10:59	189	162	142	79	96	104	118	195	324	288	212	52
11:00 – 11:59	139	143	137	68	106	92	129	183	299	237	183	29
12:00 – 12:59	103	111	110	56	84	78	101	166	194	205	174	70
13:00 – 13:59	93	86	75	42	47	51	47	98	212	212	162	22
14:00 – 14:59	47	49	48	16	26	31	36	83	208	258	174	16
15:00 – 15:59	18	18	21	25	21	28	34	63	155	217	141	9
16:00 – 16:59	1	3	5	15	13	14	23	30	90	160	98	4
17:00 – 17:59			1	4	13	14	13	18	62	122	62	1
18:00 – 18:59			2	5	2	9	7	9	30	97	54	
19:00 – 19:59				2	4	3	7	5	20	40	31	
20:00 – 20:59				0	3	2	5	6	8	16	20	
21:00 – 21:59				1	4	3	4	2	2	2	28	
22:00 – 22:59				1	0	4	3	7	1	5	7	
23:00 – 23:59					1	2	2	3		2		
TOTAL	1030	947	890	485	735	647	792	1306	2298	2326	1732	274
												13462

*Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 04/12/2020 às 10:37

ANO:

2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
01:00 – 01:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02:00 – 02:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03:00 – 03:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04:00 – 04:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
05:00 – 05:59	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
06:00 – 06:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
07:00 – 07:59	0	0	0	0	5	8	10	11	22	21	28	13
08:00 – 08:59	0	0	0	0	60	99	123	116	124	130	176	85
09:00 – 09:59	0	0	0	0	87	142	171	190	158	153	181	107
10:00 – 10:59	0	0	0	0	62	115	150	131	138	102	155	72
11:00 – 11:59	0	0	0	0	56	107	127	128	120	104	133	75
12:00 – 12:59	0	0	0	0	34	120	91	110	102	77	95	61
13:00 – 13:59	0	0	0	0	46	76	92	92	60	69	89	36
14:00 – 14:59	0	0	0	0	26	83	61	66	41	58	45	25
15:00 – 15:59	0	0	0	0	24	38	30	32	22	16	14	17
16:00 – 16:59	0	0	0	0	13	16	16	9	5	6	6	4
17:00 – 17:59	0	0	0	0	0	2	5	3	6	4	3	2
18:00 – 18:59	0	0	0	0	0	3	2	4	4	0	1	0
19:00 – 19:59	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2	1
20:00 – 20:59	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
21:00 – 21:59	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
22:00 – 22:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00 – 23:59	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	413	810	879	894	807	744	928	500
												5975

*Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 11/11/2022

ANO:

2022	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01:00 – 01:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02:00 – 02:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03:00 – 03:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04:00 – 04:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05:00 – 05:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
06:00 – 06:59	0	0	0	3	2	1	2	1	0	4	0	0
07:00 – 07:59	21	21	32	44	24	23	33	31	30	20	25	15
08:00 – 08:59	155	119	195	130	153	114	156	211	133	93	104	58
09:00 – 09:59	188	181	247	198	200	191	193	245	177	119	114	87
10:00 – 10:59	156	149	197	161	140	145	198	259	166	114	97	69
11:00 – 11:59	136	119	157	121	148	137	169	227	161	106	79	47
12:00 – 12:59	100	115	127	107	133	107	134	194	104	75	64	37
13:00 – 13:59	79	69	113	95	129	146	113	228	199	104	59	19
14:00 – 14:59	36	38	56	58	55	52	75	245	192	88	45	17
15:00 – 15:59	8	3	13	23	13	15	19	181	148	94	15	13
16:00 – 16:59	8	6	6	7	13	6	6	129	116	58	22	4
17:00 – 17:59	0	1	4	7	3	3	7	87	82	31	10	4
18:00 – 18:59	0	0	1	0	0	0	0	39	68	29	0	0
19:00 – 19:59	1	1	0	0	0	0	0	22	18	5	1	0
20:00 – 20:59	0	0	0	1	0	0	0	1	2	2	0	0
21:00 – 21:59	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00 – 22:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00 – 23:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	889	822	1148	955	1013	940	1105	2100	1596	943	635	370
	12516											

*Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 11/11/2022

ANO:

2023	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01:00 – 01:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02:00 – 02:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03:00 – 03:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04:00 – 04:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05:00 – 05:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06:00 – 06:59	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1
07:00 – 07:59	22	27	22	23	32	20	26	20	17	26	29	18
08:00 – 08:59	117	113	114	89	131	108	91	111	79	121	122	122
09:00 – 09:59	142	131	155	116	174	128	149	161	143	143	160	118
10:00 – 10:59	103	99	114	122	158	128	117	134	108	142	164	113
11:00 – 11:59	98	95	107	104	130	127	104	144	101	116	135	80
12:00 – 12:59	64	64	73	62	101	81	79	102	55	77	84	84
13:00 – 13:59	37	70	74	58	91	67	74	79	57	63	79	58
14:00 – 14:59	15	33	35	40	51	37	28	50	32	33	51	25
15:00 – 15:59	9	4	14	16	13	10	7	12	9	14	18	8
16:00 – 16:59	4	2	5	3	5	2	1	5	4	11	4	8
17:00 – 17:59	0	2	2	5	1	4	1	2	1	2	8	2
18:00 – 18:59	0	0	0	1	0	3	0	0	1	0	0	1
19:00 – 19:59	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0
20:00 – 20:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
21:00 – 21:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00 – 22:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00 – 23:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	611	640	717	639	887	716	678	820	607	750	855	638

**Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 04/05/2025*

ANO:

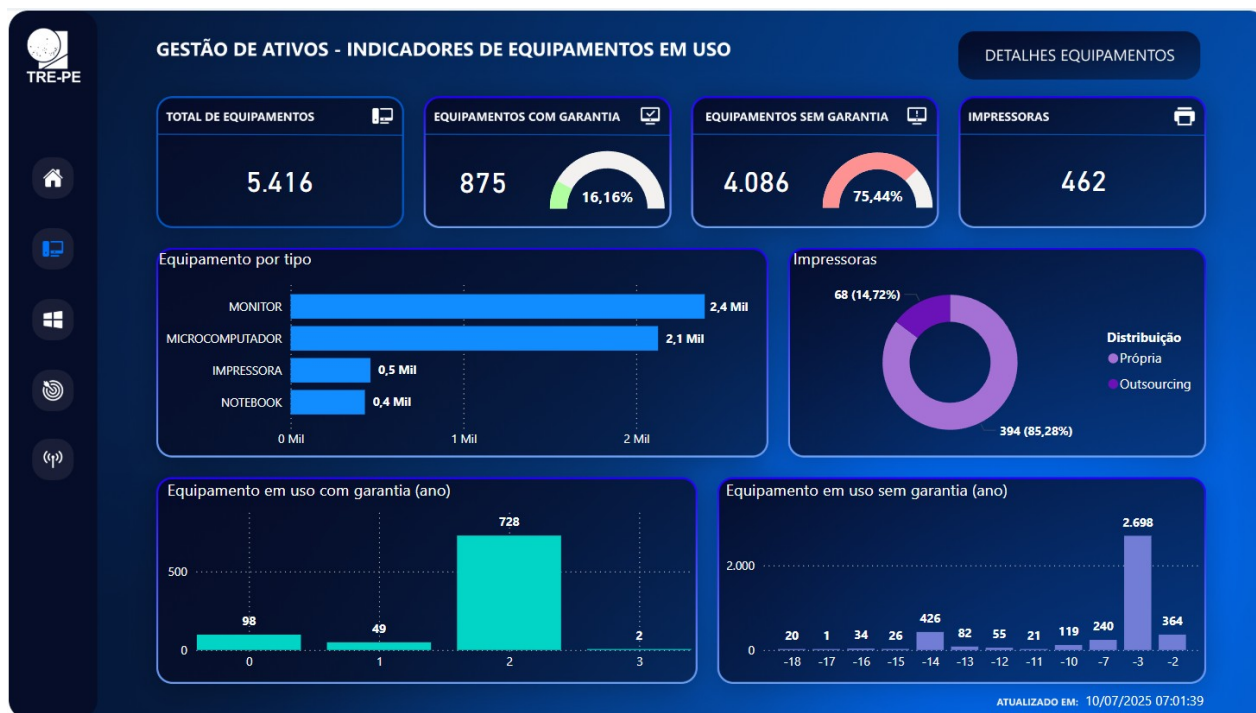
2024	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01:00 – 01:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02:00 – 02:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03:00 – 03:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04:00 – 04:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05:00 – 05:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06:00 – 06:59	0	0	1	0	0	0	3	3	2	3	0	0
07:00 – 07:59	10	18	24	24	29	32	38	35	42	23	13	15
08:00 – 08:59	148	134	92	150	139	192	261	200	157	111	103	98
09:00 – 09:59	163	168	120	168	172	220	288	246	227	140	147	121
10:00 – 10:59	162	147	125	167	162	170	283	239	180	154	134	107
11:00 – 11:59	118	142	104	160	142	145	235	219	185	119	126	97
12:00 – 12:59	94	78	89	104	107	132	206	170	177	88	93	52
13:00 – 13:59	59	93	79	80	97	140	189	175	158	92	84	52
14:00 – 14:59	32	49	51	57	41	86	165	157	142	88	52	36
15:00 – 15:59	14	11	10	35	28	33	66	102	119	64	30	27
16:00 – 16:59	6	3	10	10	9	13	35	63	84	37	8	4
17:00 – 17:59	2	2	5	8	3	5	6	47	38	12	4	1
18:00 – 18:59	2	2	1	2	2	0	7	19	14	4	2	0
19:00 – 19:59	0	1	1	2	0	0	0	9	6	4	2	0
20:00 – 20:59	0	0	0	1	1	0	1	2	6	2	1	1
21:00 – 21:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
22:00 – 22:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00 – 23:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	810	848	712	968	932	1168	1783	1686	1537	944	799	611
												12798

*Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 04/05/2025

Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-PE

- Hardware
 - Desktop: 1600 / Monitores: 1800
 - Notebooks: 200
 - Impressoras Laser: 352
 - Scanners: 39
 - Telefones VoIP: 824 a 1084 (amplia no período eleitoral)

A informação abaixo indica a cobertura de garantia de equipamentos do Parque Computacional, considerando os computadores, notebooks, monitores e impressoras. As quantidades apresentadas na imagem indicam totais englobando todos os equipamentos, inclusive aqueles disponíveis em estoque, bem como equipamentos reservados para atividades específicas como Comissões e Eventos. Por esse motivo, as quantidades apresentadas nesse painel podem divergir dos valores contantes no Anexo IV do Edital, mas todos os equipamentos do parque podem demandar atendimento de suporte para manutenção do bom funcionamento.



Relação de softwares existentes e utilizados no ambiente computacional do TRE-PE:

- Software
 - Sistemas Operacionais:
 - Windows 10 / Windows 11
 - Sistema de Diretório:
 - Microsoft Active Directory
 - Ferramentas de Escritório:
 - Microsoft Office (2000, 2003, 2016 e 2019)
 - Pacote LibreOffice
 - Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC:

- OTRS (sistema para acompanhamento de chamados) - Sistema implantado na infraestrutura do TRE-PE
- GLPI (sistema para acompanhamento de chamados) - Sistema em ampliação na infraestrutura do TRE-PE
- Cliente do SGBD:
 - Oracle Client 10gR1
- Ferramentas de Acesso Remoto:
 - UltraVNC
 - Conexão de Área de Trabalho Remota (Ferramenta do Microsoft Windows)
- Softwares comuns a todas as máquinas:
 - Antivírus Trend Micro OfficeScan / ApexOne
 - Navegadores Web: Microsoft Edge / Mozilla Firefox / Google Chrome
 - Compactador de arquivos: ZIPWARE
 - Impressora virtual: doPDF / PDFCreator
 - Leitor de PDF: Adobe Acrobat Reader
 - Clientes de Correio Eletrônico: Mozilla Thunderbird / Zimbra Desktop
- Softwares diversos presentes em algumas máquinas:
 - Adobe Acrobat 7.0 Professional
 - Adobe Acrobat 9 Standard
 - Adobe InDesign CC 2017
 - Aleph
 - AltoQi Hydros V4
 - AltoQi Lumine V4
 - AutoCAD
 - Autodesk 360
 - Autodesk DWG TrueView
 - Autodesk Revit
 - Bizagi Modeler
 - Borland Delphi 7
 - CCleaner
 - CorelDRAW Graphics Suite 2017
 - CorelDRAW Graphics Suite X3
 - DBX Extract Free
 - doPDF
 - Endereçador Escritório
 - GIMP
 - Google Earth
 - Google SketchUp Free
 - Macromedia Dreamweaver 8
 - Macromedia Fireworks 8

- Macromedia Flash 8
- Macromedia Flash Player
- Macromedia Shockwave Player
- Malwarebytes Anti-Malware
- Microsoft Office Visio 2007
- Microsoft Visio Viewer
- MozBackup
- Picasa
- QuickTime
- Skype
- UltraVnc
- VLC media player
- VOLARE
- Windows Media Player
- Windows Movie Maker
- SISTEMAS INTRANET:
 - Administrativos
 - Agendamento Biométrico
 - Agendamento TRE
 - ASI
 - SIMPLA BIOMETRIA
 - Remoção - Administração
 - SEI - Sistema Eletrônico de Informações
 - SIGE - Sistema de Gerenciamento de Eventos
 - SIGETRANS - Sistema de Gestão de Transporte
 - SIGO - Sistema de Gestão Orçamentária
 - SISDOC
 - Sistema de Imóveis
 - De Pessoal
 - Diárias
 - SASS
 - SIGEPE
 - SIGMA
 - Sistema de Gestão de Hora Extra
 - SISUB
 - Eleitorais
 - Convocação de Mesários
 - Diplomanet
 - INFODIP
 - JUNTAS

- LogusWeb - Gestão de Urnas
- OcorreJE - Registro de prisões e infrações
- SAPE - Sistema de Acompanhamento do Processo Eleitoral
- SISLOG - Sistema de Logística
- SICO
- SUPRE - Sistema de Suporte ao Processo Eleitoral
- Painel de Situação das Zonas
- E-Lego
- Institucionais
 - Agenda Corporativa - Administração
 - AUDI - Sistema de Auditoria
 - Atom
 - Archivematica
 - Ouvidoria
 - SIG - Sistema de Informações Gerais
 - SIM - Sistema de Monitoramento de Ações
 - Mesário Voluntário
 - Eleitor do Futuro
 - SISPEL
 - APEX
- Judiciários
 - DJE
 - iPleno
 - LEGIS
 - PJe - 1º Grau
 - PJe - 2º Grau
 - SIEL
 - Atena
- Questionários
 - QUEST
- Links de comunicação
 - Cartórios e Centrais de Atendimento

Velocidade	Quantidade
10Mbps	152
20Mbps	40
50Mbps	4

DOC SEI 3296542



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

ANEXO III

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (CESTIC)

TIPOS DE SERVIÇOS

Os serviços serão prestados em atendimento aos usuários dos serviços de TIC, nas dependências do Edifício Sede do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, com equipe da Central de Serviços da STIC.

As tarefas de suporte técnico podem ser classificadas em três tipos:

- Rotineiras – tarefas de periodicidade previamente definida para execução.
- Suporte – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços de TIC que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.
- Demanda – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica. Não exigem pessoal alocado previamente e presumem o registro prévio de sua necessidade, fazendo com que a contratada tenha prazo para realocação de pessoal para atendimento à tarefa.

Na tabela a seguir, é feita a distinção entre requisição de serviço e incidente, os quais estão conceituados a seguir:

- **Requisição de Serviço:** Trata-se de uma solicitação formal de um usuário para a realização de um serviço previamente acordado e disponibilizado pela área de TIC. Exemplos incluem pedidos de acesso a sistemas, fornecimento de equipamentos, informações ou orientações. As requisições não representam falhas ou interrupções, mas sim necessidades rotineiras e planejadas.
- **Incidente:** É qualquer evento não planejado que cause, ou possa causar, interrupção ou degradação na qualidade de um serviço de TIC. O objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar o serviço o mais rápido possível, minimizando impactos ao negócio. Exemplos incluem falhas em sistemas, indisponibilidade de rede ou mau funcionamento de equipamentos.

Essa diferenciação é fundamental para orientar o processo de atendimento, garantindo que requisições sejam tratadas de forma eficiente e que incidentes recebam a prioridade necessária para restabelecer a continuidade dos serviços.

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
Central de Serviços da STIC	Suporte Presencial	Suporte à Sessão Plenária	Requisição	SLA atrelado à data/horário da Sessão			Presencial	CESTIC
		Suporte Extraordinário	Requisição	SLA atrelado à data/horário do Evento			Presencial	CESTIC
Acessos e Senhas	Acesso à Rede Windows	Criação de usuário	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
		Reinicialização de Senha	Incidente	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU
		Desbloquear Conta	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
	Acesso à Rede Sem Fio (Wi-Fi)	Solicitar Acessar à Rede WiFi JE-Externa	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEAU - SENIC
	Acesso Remoto (Teletrabalho)	Solicitar Acesso à VPN	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
		Erro/Falha no Acesso Remoto – Conexão VPN	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (4h) - SEGCIBER
		Erro/Falha no Acesso Remoto – Portal de Serviços ao Servidor	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
	Acesso a Pastas e Diretórios	Obter Permissões de Acesso a Pastas e Diretórios	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SENIC
		Retirar Permissões de Acesso a Pastas e Diretórios	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
	Duplo Fator de Autenticação	Erro/Falha no uso do Duo Mobile ou Authenticator	Incidente	08 h	06 h	04 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEAU - SENIC
		Mudança de Celular	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEAU
	Acesso a Sistemas	Conceder Permissões (em lote) para Eventos	Requisição	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU - SENIC
		Retirar Permissões	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU
	Acesso a Pastas e Diretórios Locais	Configurar Compartilhamento	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
	Acesso a Servidor de	Criação de Pasta para Unidade	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
	Arquivos	Organizacional						
		Recuperação de Pasta/Arquivo	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
		Adicionar espaço à quota	Requisição	12 h	06 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
Atendimento ao Eleitor, Candidatos e Partidos	Agendamento Biométrico	Criar/Configurar Unidade de Atendimento	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	Sistema ELO	Falha ou Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Falha na Coleta Biométrica (Fotografia/Digitais/Assinatura)	Incidente	22 h	12 h	06 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h) - SEOS
		Orientação técnica sobre uso do sistema	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Configuração do ambiente de atendimento	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Falha na transmissão de arquivos	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEOS
		Configurar a associação de logradouros	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		De-Para 6 – Autorizar	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Emissão de Relatório (superior a 6 meses)	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		De-Para - Relatório do espelho de operações	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Importação de MRJ de pleitos anteriores	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	Kit Bio	Relatar Falha na Camera Digital	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Relatar Falha no Leitor de Digitais	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
		Relatar Falha no Pad de Assinatura	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Relatar Falha no Módulo Cenário	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Devolver	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
		Orientação Técnica sobre Componente do Kit Bio	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
	SISPEL - Sistema de Pesquisa de Satisfação do Eleitor	Falha/Erro no Sistema	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	Biometria - Estatística de Atendimento	Falha/Erro no Sistema	Incidente	34 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	Eleitor do Futuro	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	Estatística do Eleitorado	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SIEL - Sistema de Informações Eleitorais	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	INFODIP - Informações de Óbitos e Direitos Políticos	Falha/Erro no Sistema	Incidente	12 h	06 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	FILIA – Sistema de Filiação Partidária	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	SGIP - Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
Comunicação, Rede e Telefonia	Telefones e Central Telefônica	Telefonia fixa (ramais VoIP/Interact/UNA) – Instalação/Desinstalação	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SERCO
		Telefonia fixa (ramais VoIP/Interact/UNA) – Reparo	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SERCO
		Telefonia móvel –	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SERCO

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
		Reparos						
		Telefonia móvel – Empréstimo/Devolução	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SERCO
		Relatórios da Central Telefônica	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SERCO
	Links de Comunicação	Problema de indisponibilidade/lentidão	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SERCO
	Acesso à Rede	Problemas em pontos de rede/wifi	Incidente	26 h	12 h	06 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SERCO
		Solicitar Cabo de Rede	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SERCO
	Switch	Relatar Falha	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SERCO
	Conexão VPN (FortiClient e/ou Outros)	Instalação/Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h) - SEGCIBER
Correio eletrônico	Conta de e-mail	Criar conta de correio	Requisição	07 h	04 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU - SENIC
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	08 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU - SENIC
		Excluir conta de correio	Requisição	07 h	04 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU - SENIC
		Lentidão ou problemas com envio-recebimento de mensagens	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
		Alterar o Cadastro	Requisição	12 h	06 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU - SENIC
		Alteração de quota	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
	Zimbra Desktop	Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
	Grupo/Lista de distribuição	Criar ou Atualizar grupo/lista	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
		Incluir ou Excluir e-mail de grupo/lista	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU
		Problemas no gerenciador de listas	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
		Remover grupo/lista	Requisição	12 h	06 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU - SENIC

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
Minha Estação de Trabalho	Sistemas Operacionais	Atualização do Windows	Requisição	30 h	12 h	06 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (4h) - SEMIC - SEOS
		Sistema operacional travando	Incidente	16 h	08 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (4h) - SEMIC
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	16 h	08 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (4h) - SEMIC
		Formatar computador	Requisição	22 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (4h) - SEMIC
	Computador (Desktop ou Laptop)	Relatar Falha	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Avaliar lentidão	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Mudança no local da Instalação	Requisição	20 h	12 h	06 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Solicitar/Devolver	Requisição	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
	Dispositivo de Reprodução de Conteúdo (Monitor/Projeto)	Relatar Falha	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Solicitar/Devolver	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
	Impressora	Instalar/Configurar/Compartilhar	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Relatar Falha	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Solicitar/Devolver	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
		Trocar Toner (apenas para impressoras alugadas)	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
	Teclado	Relatar Falha	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Solicitar/Devolver	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
	Estabilizador	Relatar Falha	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Solicitar/Devolver	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
	Scanner de Mesa	Configurar	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
		Relatar Falha	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC
		Solicitar/Devolver	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
	Coletor de Dados (Palmtop)	Relatar Falha	Incidente	26 h	12 h	06 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (2h) - SEMIC - SERC0
Aplicativos Diversos	Adobe Acrobat Reader	Instalação/ Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
	Adobe Creative Cloud	Instalação/ Atualização/Remoção	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
	Autodesk AutoCAD	Instalação/ Atualização/Remoção	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
	BizAgi	Instalação/ Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
	Compactador de arquivos	Instalação/ Atualização/Remoção	Requisição	12 h	06 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (6h) - SEAU
		Apoio à compactação ou descompactação	Requisição	12 h	06 h	05 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (6h) - SEAU
	CorelDRAW	Instalação/ Atualização/Remoção	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
	doPDF	Instalação/ Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	04 h	02 h	02 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (4h)
	Google SketchUp Free	Instalação/ Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
	Java	Instalação/ Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	04 h	02 h	02 h	Remoto/ Presencial	CESTIC (4h)

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
	LibreOffice (Writer, Calc, Impress, Base, Draw, Math)	Instalação/Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	MS Office (Word, Excel, Power Point)	Instalação/Atualização/Remoção	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEMIC
		Sanar dúvida	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
	Navegador WEB (Chrome, Firefox, Edge)	Instalação/Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
	RDP (Virtualização de Aplicações)	Instalação/Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	12 h	06 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SENIC
	Trend Micro OfficeScan Client (Antivírus)	Computador infectado com vírus	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (6h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEGCIBER
		Instalação	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
	Reprodutor de Áudio e Vídeo (VLC Media Player e outros)	Instalação/Atualização/Remoção	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
	Sítio Internet	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA - SEGCIBER - SENIC
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	Sítio Intranet	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA - SEGCIBER - SENIC
		Desenvolver página web	Requisição	32 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	ZOOM – VideoConferência	Instalar ou Atualizar	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto/Presencial	CESTIC (3h) - SEOS
		Suporte presencial para evento virtual (reunião ou sessão)	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEAU
Sistemas Administrativos	AGENDA - Sistema Agenda Corporativa	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	ALEPH 500 - Sistema de Gestão da Biblioteca	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Instalação	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
	ASI – Patrimônio ou Almoarifado	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
		Execução de orientações da Linkdata	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SENIC
	APP – Transfere Patrimônio	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEDIA
		Instalação de Aplicativo	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEDIA
	AUDI - Sistema de Auditoria	Falha/Erro no Sistema	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	CADASTRA DIGITAL - Sistema de cadastramento de digitais	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	DIARIAS - Sistema de Diárias	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
	DIRF - Sistema de Fornecedores	Falha/Erro no Sistema	Incidente	18 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Atualizar dados no Sistema de Fornecedores	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SESEL
	DJE - Diário de Justiça Eletrônico	Falha ou Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Orientação técnica sobre uso do sistema	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	EAD – Educação a Distância	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
	EXPEDE - Sistema de Expedição	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	Localização de Servidor	Falha/Erro no Sistema	Incidente	22 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA - SEOS
	OUVIDORIA - Sistema de Ouvidoria	Falha/Erro no Sistema	Incidente	26 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	PONTO BIOMÉTRICO - Sistema de registro de ponto de servidores	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Instalação	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
	Portal de Serviços ao Servidor	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	Portal do Servidor (SGP)	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	QUEST - Sistema de Questionários	Falha/Erro no Sistema	Incidente	26 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	REMOÇÃO - Sistema do Concurso de Remoção	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SAC-SA	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Instalação	Requisição	12 h	06 h	05 h	Remoto	CESTIC (12h)
	SASS - Sistema de Atenção à Saúde do Servidor	Falha/Erro no Sistema	Incidente	26 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SEI - Sistema Eletrônico de Informações	Alterar parâmetros internos do sistema	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEIPE
		Criar ou configurar unidades	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU
		Incluir assinaturas nas unidades	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU
		Falha/Erro no sistema	Incidente	32 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEIPE -

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
								SESEL
	Servidor na WEB	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
	SGRH	Falha/Erro no Sistema	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Orientação técnica sobre uso do sistema	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	SRHWEB - Quantitativo de servidores	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
	SIAFI - Sistema Integrado de Administração Financeira	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	SIASG - Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	SICAF - Sistema Unificado de Cadastramento de Fornecedores	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	SIG - Sistema de Informações Gerais	Atualizar as informações de endereço das unidades	Requisição	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SIGE - Sistema de Gerenciamento de Eventos	Falha/Erro no Sistema	Incidente	26 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SIGEPE - Sistema de Gestão do Programa de Estágio	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SIGEPRO - Sistema de Acompanhamento e Gerenciamento da Proposta Orçamentária	Falha/Erro no Sistema	Incidente	12 h	06 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	SIGETRANS - Sistema de Gestão de Transportes	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SGA - Sistema de Gestão de Atendimentos	Cadastrar supervisor	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SESEL
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU - SESEL
	SIGMA - Sistema de	Falha/Erro no Sistema	Incidente	44 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SESEL

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
	Gestão de Magistrados							
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SIJUREL - Sistema de Rodízio Eleitoral	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SIGO - Sistema Integrado de Gestão Orçamentária	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SIGWEB - Consulta Zonas Eleitorais, Estatística do eleitorado	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
	SIM - Sistema de Monitoramento de Ações	Falha/Erro no Sistema	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	SISDOC - Sistema de Documentos	Falha/Erro no Sistema	Incidente	28 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV - SEOS
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
Sistemas Estatísticos	ATENA – Indicadores e Metas	Falha/Erro no Módulo Indicadores	Incidente	12 h	06 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - ASCITIC
		Falha/Erro no Módulo Temis	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - ASCITIC - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - ASCITIC
	Extração de Dados/Relatórios de Bancos de Dados	Executar relatório existente	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEIPE
		Construir ou alterar relatórios que não existam nos sistemas	Requisição	26 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEIPE
Sistemas Judiciários	LEGIS - Sistema de Legislação	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	PJE 1º grau (Zonas)	Falha/Erro no Sistema	Incidente	05 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEIPE
	PJE 2º grau (SJ e Gabinetes de Desembargadores)	Falha/Erro no Sistema	Incidente	05 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEIPE

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
	SADP	Criação e alteração de áreas de atuação, módulos, funcionalidades e perfil	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEAU
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	SinCo - Sistema de Inspeções e Correições da Justiça Eleitoral	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	SJUR - Sistema de Jurisprudência	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
Sistemas Eleitorais	Urnas Eletrônicas – Mídia (Flash / MR / MA)	Relatar Falha	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
		Sanar dúvida	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
	Urnas Eletrônicas – Suprimentos/Peças	Relatar Falha	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
		Sanar dúvida	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
	Urnas Eletrônicas – Hardware	Relatar Falha	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
		Sanar dúvida	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
	CAND - Sistema de Candidaturas	Falha/Erro no Sistema	Incidente	22 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	CANDEx - Sistema de Candidaturas (Módulo Externo)	Falha/Erro no Sistema	Incidente	18 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Instalação	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	Central de Mesários (ODIN)	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Sanar dúvida	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	DiplomaNET - Sistema para emissão de Diplomas Eleitorais	Falha/Erro no Sistema	Incidente	24 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	Eleições Comunitárias - Configurador	Configurar	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
		Sanar dúvida	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
	Cadernos de Votação	Solicitar Reimpressão	Requisição	06 h	04 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
		de Caderno de Votação						
	FBR - Flash Backup Restore	Instalação	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	18 h	08 h	05 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	GEDAI-UE - Gerenciador de Dados, Aplicativos e Interface com a Urna Eletrônica	Instalação	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
		Falha/Erro no Sistema	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto/Presencial	CESTIC (12h) - SEOS
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (3h)
	GEDAI-UE Comunitárias	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
		Importar dados de eleição	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	GEL - Georreferenciamento Eleitoral	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Sanar dúvida	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	HE - Sistema de Horário Eleitoral	Falha/Erro no Sistema	Incidente	18 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	JEConnect	Falha/Erro no Sistema	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	JUNTAS - Sistema de Juntas Eleitorais	Falha/Erro no Sistema	Incidente	26 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	JUSTIFICA - Sistema de Requerimento de Justificativa	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Sanar dúvida	Requisição	08 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	Logusweb	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
		Sanar dúvida	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
	Mesário Voluntário	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	ODIN - Sistema de Autenticação e Autorização da Justiça Eleitoral	Falha/Erro no Sistema	Incidente	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	Portal de Eleições	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
		Sanar dúvida	Requisição	02 h	02 h	01 h	Remoto	CESTIC (2h)
	PTS - Cadastro de Pontos de Transmissão Secundários	Falha/Erro no Sistema	Incidente	26 h	12 h	06 h	Remoto/Presencial	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto/Presencial	CESTIC (3h)
	Roteiros Eleitorais	Falha/Erro no Roteiro	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	10 h	06 h	04 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS
	SIGHE - Sistema de Gerenciamento de Horas Extras	Falha/Erro no Sistema	Incidente	38 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	SISLOG - Sistema de Logística	Falha/Erro no Sistema	Incidente	50 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV - SEGEL
		Sanar dúvida	Requisição	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEGEL
	SISTOT - Sistema de Totalização	Falha/Erro no Sistema	Incidente	18 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
		Totalizar/Reprocessar	Requisição	05 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (2h) - SESEL
	SPCE - Sistema de Prestação de Contas Eleitorais	Falha/Erro no Sistema	Incidente	20 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
	SUPRE - Sistema de Suporte ao Processo Eleitoral	Falha/Erro no Sistema	Incidente	26 h	12 h	06 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDESENV
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	SUPRE Móvel	Falha/Erro no Sistema	Incidente	14 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEDIA
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	Transportador - Sistema de Transmissão de Arquivos	Falha/Erro no Sistema	Incidente	18 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL

GRUPO DE SERVIÇOS	SERVIÇO	AÇÃO	TIPO	TEMPO SOLUÇÃO (SLA) - PRIORIDADE			ATUAÇÃO	UNIDADES-ENVOLVIDAS
				BAIXA	MÉDIA	ALTA		
	de Urna	Instalação	Requisição	04 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (4h)
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	VAD - Verificador de Assinatura Digital	Falha/Erro no Sistema	Incidente	18 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)
	VAP - Verificador de Autenticação de Programas	Falha/Erro no Sistema	Incidente	18 h	08 h	05 h	Remoto	CESTIC (2h) - SEOS - SESEL
		Sanar dúvida	Requisição	03 h	02 h	02 h	Remoto	CESTIC (3h)

DOC SEI 3296543



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

ANEXO IV

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Para a execução do objeto da presente contratação e atendimento aos níveis mínimos de serviço, foram previstos os perfis profissionais indicados no quadro a seguir, extraídos da Portaria SGD/ME nº 1.070/2023, nas quantidades especificadas.

Vale ressaltar que o quantitativo de profissionais necessário para a prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

O quadro a seguir apresenta um quantitativo estimado de profissionais e perfis que precisam ser alocados, para que se mantenha o patamar mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC do TRE-PE. Conforme disposto no tópico 14.1 da Portaria SGD/MGI 1.070/2023, a contratada poderá realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço, respeitando a senioridade e a qualificação profissional mínima requerida.

PERFIS DOS TÉCNICOS - Quantidade			
PERFIL	Cód. Identificação do Perfil	CBO de Referência	Quantidade
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	TECMAN-03	3132-20	01
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	TECMAN-02	3132-20	03
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	TECSUP-02	3172-10	03
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	TECSUP-01	3172-10	04
TOTAL			11

São requisitos básicos de qualificação para todos os profissionais que atuarão na execução do serviço:

Obrigatórios:

1. Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. A formação deve ser comprovada por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
2. Certificado de conclusão de curso relativo à Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo 08 horas de duração e que tenha ocorrido, no máximo, há 1 ano;
3. Certificado(s) de conclusão de curso(s) de Cliente Microsoft Windows, envolvendo aspectos de instalação, configuração e manutenção de clientes do Microsoft Windows dentro de uma infraestrutura de domínio, totalizando carga horária mínima de 40 horas e que tenha ocorrido no máximo há 2 anos;
 - Será admitida a soma de certificados, se o somatório das cargas horárias atingirem o exigido;

Além das qualificações acima, serão exigidas as seguintes, para cada perfil:

PERFIL: Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior

- CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: TECSUP-01
- CBO DE REFERÊNCIA: 3172-10
- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
 - Experiência mínima de 01 (um) ano na área de atendimento e suporte ao usuário.

PERFIL: Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno

- CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: TECSUP-02
- CBO DE REFERÊNCIA: 3172-10
- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
 - Experiência mínima de 02 (dois) anos na área de atendimento e suporte ao usuário.
- CURSOS
 - Treinamento em LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
 - Curso ITIL 4 *Foundations* ou equivalente
 - Treinamento em Segurança Cibernética

PERFIL: Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno

- CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: TECMAN-02
- CBO DE REFERÊNCIA: 3132-20
- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
 - Experiência mínima de 02 (dois) anos na área de atendimento e suporte ao usuário, com ênfase em manutenção de equipamentos de informática.
- CURSOS
 - Treinamento em manutenção de equipamentos de informática
 - Treinamento em LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
 - Curso ITIL 4 *Foundations* ou equivalente
 - Treinamento em Segurança Cibernética

PERFIL: Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior

- CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: TECMAN-03
- CBO DE REFERÊNCIA: 3132-20
- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
 - Experiência mínima de 03 (três) anos na área de atendimento e suporte ao usuário, com ênfase em manutenção de equipamentos de informática.
- CURSOS
 - Treinamento em manutenção de equipamentos de informática
 - Treinamento em LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
 - Curso ITIL 4 *Foundations* ou equivalente
 - Treinamento em Segurança cibernética
 - Curso de comunicação empresarial ou equivalente, no mínimo de 10 horas

DOC SEI 3296548



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

ANEXO V

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO



Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco de **Ordem de Serviço n.º XX/ANO**
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação da **Contrato TRE-PE n.º YY/ANO**

A) Dados de abertura da ordem de serviço

1.1 Fiscal Demandante:		1.2 Data de abertura da ordem de serviço:	
1.3 Fiscal Técnico:		1.4 Período previsto de execução:	

B) Serviços contratados na OS

2.1.1. Descrição	2.1.2. Objetivo	2.1.3. Quantidade
2.1.4. Quantidade total de chamados técnicos estimados da ordem de serviço:		

C) Qualificações técnicas mínimas exigidas

Obrigatórios:

1. Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. A formação deve ser comprovada por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
2. Experiência mínima, conforme descrito a seguir para cada perfil profissional;
3. Certificado de conclusão de curso relativo à Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo 08 horas de duração e que tenha ocorrido, no máximo, há 1 ano;
4. Certificado(s) de conclusão de curso(s) de Cliente Microsoft Windows, envolvendo aspectos de instalação, configuração e manutenção de clientes do Microsoft Windows dentro de uma infraestrutura de domínio, totalizando carga horária mínima de 40 horas e que tenha ocorrido no máximo há 2 anos;
 1. Será admitida a soma de certificados, se o somatório das cargas horárias atingirem o exigido.

Desejáveis:

1. Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
2. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
3. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
4. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
5. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
6. Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
7. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

Para os todos os perfis, além das qualificações acima, serão exigidas as seguintes:

PERFIL: Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior

- CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: TECSUP-01
- CBO DE REFERÊNCIA: 3172-10
- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
 - Experiência mínima de 01 (um) ano na área de atendimento e suporte ao usuário.

PERFIL: Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno e Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno

- CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: TECSUP-02 e TECMAN-02
- CBO DE REFERÊNCIA: 3172-10 e 3132-20
- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
 - Experiência mínima de 02 (dois) anos na área de atendimento e suporte ao usuário.
- CURSOS
 - Treinamento em LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
 - Curso ITIL 4 *Foundations* ou equivalente
 - Treinamento em Segurança Cibernética

PERFIL: Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior

- CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: TECMAN-03
- CBO DE REFERÊNCIA: 3132-20
- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
 - Experiência mínima de 03 (três) anos na área de atendimento e suporte ao usuário.
- CURSOS
 - Treinamento em LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
 - Curso ITIL 4 *Foundations* ou equivalente
 - Treinamento em Segurança cibernética
 - Curso de comunicação empresarial ou equivalente, no mínimo de 10 horas

D) Informações complementares

E) Assinaturas

4.1 Fiscal Demandante	4.2 Responsável pelo recebimento da ordem de serviço pela contratada
	Recebido.
[SERVIDOR] MATRÍCULA E UNIDADE Data: ____/____/____	[PREPOSTO] Data: ____/____/____

DOC SEI 3296550



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

ANEXO VI

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

ORIENTAÇÃO PARA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS

RELATÓRIO GERENCIAL
Contrato de Serviço de Service Desk

A fim de atender o contido na Portaria SGD/MGI 1.070 (transcrição abaixo), em relação a elaboração do Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) elencamos abaixo as informações que devem estar disponíveis no documento, não impedindo o acréscimo de dados relevantes para a análise da Gestão Contratual.

Portaria SGD/MGI 1.070

(...)

14.2. Relatórios de acompanhamento

14.2.1. Os relatórios de acompanhamento de serviços devem ser elaborados periodicamente pela equipe de fiscalização do contrato com vistas a subsidiar o gestor do contrato na apuração do valor mensal da contratação a ser autorizado para fins de pagamento.

14.2.2. Esse instrumento de controle deve possuir, no mínimo, a apuração dos indicadores de níveis de serviços, ocorrências e demais informações necessárias à correta identificação do valor mensal a ser pago referente à execução das Ordens de Serviços.

14.2.3. Logo, configuram-se em ferramentas imprescindíveis para fiscalização e gestão do contrato, proporcionando ainda a técnicos e gestores o acesso a informações e estatísticas importantes para tomadas de decisões acerca do desempenho da área de TI como um todo.

14.2.4. A produção desse relatório deve se basear em informações extraídas de ferramentas e softwares sob a gestão do contratante, não devendo se basear exclusivamente em informações fornecidas pelo contratado.

14.2.5. Para tanto, é importante que durante o planejamento da contratação se avalie processos ou mecanismos de governança que

assegurem a integridade das informações utilizadas para acompanhamento da execução contratual, ou ainda se há ferramentas adequadas para extração de informações relacionadas aos níveis de serviços esperados, com vistas a tornar a produção do relatório de acompanhamento ágil, assertiva e segura.

A elaboração do documento ficará a cargo da equipe de fiscalização do contrato, a partir de informações disponíveis nos sistemas utilizados no ambiente interno. A empresa contratada pode ser instada a fornecer dados, a serem somados ao relatório.

Data:	
Gestor do contrato:	
Preposto:	
Mês de referência:	
Ordem(ns) de Serviço(s):	

1. Informações sobre os chamados registrados

1. Tabela com a lista de chamados atendidos, indicando o número do chamado, setor solicitante, nível de prioridade, criticidade ou impacto, conforme estabelecido, data e hora de abertura, data e hora do primeiro atendimento, tempo do primeiro atendimento, data e hora do fechamento, tempo total do atendimento de 1º nível, técnico responsável pelo atendimento e pelo fechamento.
2. Tabela com índice do indicador KPI_ACORDO - Chamados Resolvidos ou Escalonados no Prazo;
3. Tabela com índice do indicador KPI_AGIL - Atendimento ao Chamado Iniciado no Prazo;
4. Tabela com índice do indicador KPI_N1 - Chamados Resolvidos no Primeiro Nível;
5. Tabela com índice do indicador KPI_IRC - Nível de Ineficácia de Resolução de Chamados;

1. Informações de qualidade

1. Tabela com o índice do indicador KPI_TEL - Nível de Abandono de Chamadas Telefônicas;
2. Tabela com o índice do indicador KPI_PS - Nível de Satisfação dos Usuários com o Atendimento;
3. Tabela com os incidentes de infraestrutura ou demais justificativas que impactaram na alteração da qualidade dos serviços prestados.

2. Informações da Equipe

1. Tabela com o nome e horário dos colaboradores alocados no TRE-PE;
2. Tabela com alterações/movimentações realizadas na equipe.

3. Informações a serem disponibilizadas pela Contratante

1. Sugestões de inclusões e alterações relevantes a serem realizadas na Base de Conhecimento, se houver;
2. Relação das possíveis inclusões e alterações que possam ser realizadas no Catálogo de Serviços, se houver;
3. Demais informações pertinentes solicitadas pela Equipe de Fiscalização Contratual.

DOC SEI 3296551



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

ANEXO VII

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – TRD

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – TRD	
Número do processo SEI:	
Data:	
Gestor do Contrato:	
Preposto:	
Período de Realização do serviço:	

NÍVEIS DE SERVIÇO			
INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META EXIGIDA	GLOSA (%)
KPI_ACORDO - Chamados Resolvidos ou Escalonados no Prazo	KPI_ACORDO = [(T0 + T1) / TC] X 100, sendo: T0 = total de chamados fechados no primeiro nível, e dentro dos prazos previstos, no período; T1 = total de chamados fechados após escalção para N2 em tempo igual ou inferior ao definido no NMS, no período; TC = total de chamados fechados no período.	KPI_ACORDO >= 98%	0
		KPI_ACORDO < 98%	(98 - KPI_ACORDO) * (2)
KPI_AGIL - Atendimento ao	KPI_AGIL = (T0 / TC) X 100, sendo:	KPI_AGIL >= 90%	0

Chamado Iniciado no Prazo	<p>T0 = total de chamados fechados recepcionados abaixo do tempo máximo em fila de espera no período;</p> <p>TC = total de chamados fechados no período.</p>	KPI_AGIL < 90%	$(90 - \text{KPI_AGIL}) * (2)$
KPI_N1- Chamados Resolvidos no Primeiro Nível	<p>KPI_N1 = $(T0 / TC) \times 100$, sendo:</p> <p>T0 = total de chamados fechados atendidos pelo primeiro nível, sem escalada funcional, no período;</p> <p>TC = total de chamados fechados no período.</p>	KPI_N1 >= 65%	0
		KPI_N1 < 65%	$(65 - \text{KPI_N1}) * (0,5)$
KPI_IRC - Nível de Ineficácia de Resolução de Chamados	<p>KPI_IRC = $(T0 / TC) \times 100$, sendo:</p> <p>T0 = total de chamados reabertos dentro do período de 07 dias após sua conclusão;</p> <p>TC = total de chamados fechados no período.</p>	KPI_IRC <= 10%	0
		KPI_IRC > 10%	$(\text{KPI_IRC} - 10)$
KPI_TEL - Nível de Abandono de Chamadas Telefônicas	<p>KPI_TEL = $(CTP / CTR) \times 100$, sendo:</p> <p>CTP = total de chamadas perdidas, considerando:</p> <p>aquelas por abandono do usuário e aquelas por transbordo no acesso ao serviço.</p> <p>CTR = total de chamadas recebidas.</p>	KPI_TEL <= 20%	0
		KPI_TEL > 20%	$(\text{KPI_TEL} - 20)$
KPI_PS - Nível de Satisfação dos Usuários com o Atendimento	<p>KPI_PS = NP – ND, sendo:</p> <p>KPI_PS = NPS - índice de satisfação do usuário de TIC (Net Promoter Score)</p> <p>NP - percentual de usuários promotores (com avaliação entre 9 e 10)</p> <p>ND - percentual de usuários detratores</p>	KPI_PS >= 92%	0
		KPI_PS < 92%	$(92 - \text{KPI_PS}) * (2)$

	(com avaliação entre 0 e 6).		
--	------------------------------	--	--

A verificação da conformidade da prestação dos serviços é realizada com base na avaliação dos Níveis de Serviço definidos.

A apuração do atendimento aos níveis mínimos de serviço das Ordens de Serviço entregues no mês de <mm/aaaa> demonstrou:

AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO						
INDICADORES	VALOR AFERIDO DO INDICADOR	SITUAÇÃO (ATENDIDO/ NÃO ATENDIDO)	GLOSAS/ FAIXAS DE AJUSTE APLICADAS	VALOR DA GLOSA APURADA	INDICAÇÃO DE SANÇÃO	OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES

KPI_ACORDO

KPI_AGIL

KPI_N1

KPI_IRC

KPI_TEL

KPI_PS

TOTAL DA GLOSA

VALORES		
ITEM	TOTAIS	
Valor Inicial:	R\$ xxx.xxx,xx	
Total da Glosa:	(%) R\$ xxx.xxx,xx	
Valor devido:	R\$ xxx.xxx,xx	

VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO DA TIPP

Gestor do Contrato

Preposto

[NOME DO SERVIDOR]

[NOME]

Matrícula:

RG.: CPF:

DOC SEI 3296554



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

ANEXO VIII

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

**PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023 –
atualizada pela Portaria SGD/MGI Nº 6.680, de 4 de outubro de 2024 e
alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.**

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Nº PROCESSO	
LICITAÇÃO Nº	
CNPJ	
NOME DA EMPRESA	

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)	
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)
B	Município/UF
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo
D	Número de Meses de Execução do Contrato
E	Numero de registro da convenção coletiva de trabalho
F	Regime Tributário da Empresa:
LUCRO PRESUMIDO	

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual	
Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra.	
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas) 44 Horas Semanais
2	Remuneração Mínima Exigida (Item 23.8.2 do Termo de Referência)
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual) CBO: Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$ 1.800,00
B	Adicional de Periculosidade	0%	R\$ -
C	Adicional de Insalubridade	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno		R\$ -
E	Hora Noturna Adicional		R\$ -
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado		R\$ -
G	Outros (especificar)		R\$ -
TOTAL DO MÓDULO 1			R\$ 1.800,00

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º Salário =(Remuneração / 12 meses)	8,33%	R\$ 150,00
B	Férias e Adicional de Férias =(Subtotal * 8,00%)	12,10%	R\$ 217,80
Subtotal			R\$ 367,80
Incidência do Submódulo 2.2			R\$ 124,32
Total			R\$ 492,12

2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições			%	Valor (R\$)
A	INSS			20,00%	R\$ 360,00
B	Salário Educação			2,50%	R\$ 45,00
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	0,00%	R\$ -
D	SESI ou SESC			1,50%	R\$ 27,00
E	SENAI ou SENAC			1,00%	R\$ 18,00
F	SEBRAE			0,60%	R\$ 10,80
G	INCRA			0,20%	R\$ 3,60
H	FGTS			8,00%	R\$ 144,00
I	Outras Contribuições (especificar)			0,00%	R\$ -
	Total			33,80%	R\$ 608,40

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários					Valor (R\$)	
A	Transporte: = (Vlr Vale Transporte * Nº passagem dia * Nº dias úteis) - (Rem. * 6%)	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$ -
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc) : = (Valor Vale Alimentação * Nº dias úteis)		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$ -
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R\$ -
D	Auxílio Creche					R\$ -
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$ -
F	Auxílio cesta básica					R\$ -
I	Outros (especificar)					R\$ -
	Total					R\$ -

MÓDULO 2: RESUMO		
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	R\$ 492,12
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$ 608,40
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$ -
	TOTAL DO MÓDULO 2	R\$ 1.100,52

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3.1	Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado = (((Rem/12) * percentual de dispensa sem justa causa com aviso-prévio indenizado		R\$ -
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado = (API * 8% FGTS)	0,00%	R\$ -
C	Aviso Prévio Trabalhado = (((Rem / 30 dias) * 7 dias) / 12 meses)	1,94%	R\$ 35,00
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado = (APT * percentual do submódulo 2.2)	0,66%	R\$ 11,83
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado = (Remuneração * 4%)	4,00%	R\$ 72,00
	TOTAL DO MÓDULO 3	6,60%	R\$ 118,83

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais			Valor (R\$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias = (Férias e Adicional de Férias / 12)			R\$ 18,15
B	Ausências Legais = ((Rem / 30 dias) / 12 meses)		0,00%	R\$ -
C	Licença Paternidade = (((Rem / 30 dias) / 12 meses) * média de licenças ano * percentual de incidência	Licenças/ano: Incidência:	0,00%	R\$ -
D	Ausência por Acidente de Trabalho = (((Rem / 30 dias) * média de ausências por ano) / 12 meses) * % de incidência	Licenças/ano: Incidência:	0,00%	R\$ -
E	Afastamento Maternidade = (((Rem / 30 dias) * média de ausências por ano) / 12 meses) * % de incidência	Licenças/ano: Incidência:	0,00%	R\$ -
F	Outros (especificar) especificar		0,00%	R\$ -
	Total			R\$ 18,15

4.2	Submódulo 4.2 - Intraornada		Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação	0,00%	
	Total		R\$ -

MÓDULO 4: RESUMO		
4.1	Substituto nas Ausências Legais	R\$ 18,15
4.2	Substituto na Intraornada	R\$ -
	Subtotal do Módulo 4	R\$ 18,15
	Incidência do submódulo 2.2	R\$ 6,13
	TOTAL DO MÓDULO 4	R\$ 24,28

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS		
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ -
B	Materiais	R\$ -
C	Outros (especificar)	R\$ -
D	Outros (especificar)	R\$ -
	TOTAL DO MÓDULO 5	R\$ -

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos Base de cálculo = (Total dos Módulos 1 + 2 + 3 + 4 + 5)	R\$ 3.043,63	0,00%	R\$ -
B	Lucro Base de cálculo = (Total dos Módulos 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + Custos Indiretos)	R\$ 3.043,63	0,00%	R\$ -
	Subtotal - Base de Cálculo de Tributos			R\$ 3.043,63
	Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional			R\$ 3.331,83
C.1	C.1 Tributos federais (COFINS)		3,00%	R\$ 99,96
C.2	C.2 Tributos Federais (PIS)		0,65%	R\$ 21,66
C.3	C.3 INSS (Desoneração)			R\$ -
D	D.1 Tributos Estaduais (especificar)			R\$ -
E.1	E.1 Tributos Municipais (ISS)		5,00%	R\$ 166,59
E.2	E.2 Outros Tributos Municipais (especificar)			R\$ -
F	Total dos Tributos		8,65%	R\$ 288,21

MÓDULO 6: RESUMO		
6.A	Custos Indiretos	R\$ -
6.B	Lucro	R\$ -
6.F	Tributos	R\$ 288,21
TOTAL DO MÓDULO 6		R\$ 288,21

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
	Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$ 1.800,00
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	R\$ 1.100,52
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R\$ 118,83
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	R\$ 24,28
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R\$ -
	Subtotal (A + B + C + D + E)	R\$ 3.043,63
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R\$ 288,21

	Valor Total por Empregado	R\$ 3.331,84
	Quantidade de Empregados por Perfil Profissional	1
	Valor Total por Perfil Profissional	R\$ 3.331,84
	Quantidade de Perfil Profissional	1
	Custo Total Mensal com Mão-de-Obra para Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 3.331,84
	Fator-K	1,85

TOTAL ANUAL	R\$ 39.982,08
TOTAL GLOBAL	R\$ -

PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024, ALTERADA PELA PORTARIA SGD/MGI Nº 6.055, DE 26 DE AGOSTO DE 2025			
Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Valor Salarial (R\$)	FATOR-K
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.800,00	2,65
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.326,82	2,46
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,28
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R\$ 1.950,00	2,58
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	2,42
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,27
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 10.365,31	1,98
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.781,48	2,21
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.075,52	2,12
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.487,05	2,03
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 17.851,64	1,94
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.625,10	2,14
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.700,63	2,05
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 10.800,36	1,98
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R\$ 4.750,00	2,13
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.404,69	2,06
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.542,92	1,99
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R\$ 4.433,33	2,15
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 7.384,26	2,04
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 10.333,33	1,98
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R\$ 1.828,90	2,64
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.517,46	2,41
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.929,79	2,19
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	R\$ 5.343,12	2,10
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 11.000,00	1,98
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 15.025,93	1,95
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 5.536,11	2,10
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 8.755,20	2,01
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 11.283,00	1,98
ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	R\$ 6.966,67	2,05
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 9.716,67	1,99
ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 15.056,97	1,95
GERSEG	Gerente de segurança da informação	R\$ 21.333,33	1,93
CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	R\$ 11.774,28	1,97
CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	R\$ 16.985,65	1,94

DOC SEI 3296560



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO**

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

ANEXO IX

MINUTA DO CONTRATO

Contrato n.º /2026

Processo SEI n.º 0003029-63.2025.6.17.8000

Pregão n.º 90019/2026 - Eletrônico

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
TÉCNICOS ESPECIALIZADOS CONTÍNUOS DE
ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC,
CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, ATRAVÉS DO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE
PERNAMBUCO - TRE/PE, E _____,
NA FORMA ABAIXO:**

CONTRATANTE: A União, por meio do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE/PE, com endereço na Avenida Governador Agamenon Magalhães, n.º 1160, Graças, Recife/PE, CEP 52010-904, inscrito no CNPJ sob o n.º 05.790.065/0001-00, neste ato representado pela sua Diretoria-Geral, Bruna Coelho Barreto Campello de Lima, inscrita no CPF/MF sob o n.º 0**.1.2**-05, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 4º, inciso XI, da **Portaria nº 463/2026**, da Presidência do Tribunal.

CONTRATADA: _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, com endereço na _____, neste ato representada por seu _____, _____, de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por [procuração/contrato social/estatuto social].

As **CONTRATANTES** têm entre si justo e avençado, e celebram o presente contrato, sujeitos às normas da Lei n.º 14.133/2021, da Lei Complementar n.º 123/2006 e da Instrução Normativa Seges/ME nº 73/2022, ao Pregão que originou a presente contratação e à Proposta de __/__/__, apresentada pela **Contratada**, independentemente de transcrição, mediante as cláusulas e condições seguintes.

ANEXO I	- Nível Mínimo de Serviços e Indicadores
ANEXO II	- Termos

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados contínuos de atendimento ao usuário de TIC, por meio de Central de Serviços, para atendimento de requisições, tratamento de incidentes, sustentação da infraestrutura tecnológica e apoio à operação e manutenção de serviços corporativos e sistemas essenciais, consoante as especificações estabelecidas no Termo de Referência (ANEXO I do Edital) e na proposta da **Contratada**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

O regime de execução contratual, o modelo de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência (ANEXO I do Edital).

Parágrafo Único - O objeto desta contratação será realizado sob o regime de execução indireta, mediante empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), prorrogável sucessivamente por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

Parágrafo Primeiro - A prorrogação de que trata o caput é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a **Contratada**, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- c) Haja manifestação expressa da **Contratada** informando o interesse na prorrogação;
- d) Seja comprovado que a **Contratada** mantém as condições iniciais de habilitação.

Parágrafo Segundo - A **Contratada** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

Parágrafo Terceiro - A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

Parágrafo Quarto - Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

Parágrafo Quinto - O contrato não poderá ser prorrogado quando a **Contratada** tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

Parágrafo Sexto - A existência de registro no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados do Setor Público Federal/CADIN constitui fator impeditivo para a celebração de contratos e eventuais aditamentos (prorrogações e acréscimos), nos termos do art. 6º da Lei nº 10.522/2002.

Parágrafo Sétimo - Antes de ser formalizada a contratação ou de eventuais aditamentos (prorrogações e acréscimos), a Administração verificará a existência de impedimento mediante consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/CEIS, ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas/CNEP, ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade/CNCAIA e ao Cadastro de Inidôneos do Tribunal de Contas da União/TCU, emitindo as certidões negativas de inidoneidade e de impedimento, em conformidade com o § 4.º do art. 91 da Lei nº 14.133/2021 e demais normas pertinentes à matéria.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO

A **Contratada** receberá da **Contratante** pelos serviços executados, o valor total de R\$ _____
(_____), nos termos da proposta da **Contratada**, conforme tabela abaixo:

Nº Item	Descrição do Item	Unidade	Quantidade Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total Estimado (R\$)
1	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC - EQUIPE PERMANENTE	VAL/MÊS	24 meses		
2	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC - REFORÇO PARA PERÍODO ELEITORAL	VAL/MÊS	6 meses		
Valor Total Estimado da Contratação R\$)					

Parágrafo Único - Todos os impostos, taxas, fretes, seguros e encargos sociais e trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços, que incidam ou venham a

incidir sobre o presente Contrato ou decorrentes de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade da **Contratada**.

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE

Os preços dos serviços objeto deste Contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado, datado de 09/03/2026, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data do início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, e independentemente de pedido da **Contratada**, serão reajustados utilizando-se a variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou outro que venha a substituí-lo, adotando-se a seguinte fórmula:

Fórmula de Cálculo: $Pr = P + (P \times V)$

Onde: Pr = preço reajustado, ou preço novo; P = preço atual (antes do reajuste); V = variação percentual obtida na forma do primeiro item desta cláusula, de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste;

Parágrafo Primeiro - O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da **Contratada**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, observadas as demais condições desta cláusula.

Parágrafo Segundo – Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

Parágrafo Terceiro – Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

Parágrafo Quarto - O reajuste será formalizado por meio de apostilamento ao contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO

O pagamento será realizado mensalmente, mediante ordem bancária, para crédito, agência e banco indicados na proposta, em moeda corrente, em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da nota fiscal fatura, após o recebimento definitivo dos serviços atestados pelo gestor da contratação, nos termos do art. 7º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

Parágrafo Primeiro - Para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo de pagamento será de até 5 (cinco) dias úteis, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

Parágrafo Segundo - A Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade – SOF deverá conferir toda a documentação referente à comprovação da quitação das obrigações fiscais impostas à **Contratada**, bem como efetuar, na fonte, todos os descontos legais.

Parágrafo Terceiro - Os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas no ANEXO I deste Contrato - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS E INDICADORES, de forma que os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados;

Parágrafo Quarto - A mensuração dos serviços e o mecanismo de cálculo dos valores a serem liquidados - contemplando a devida aplicação de glosas/descontos – estão detalhados no anexo III do Edital - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC e no ANEXO I deste Contrato - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS E INDICADORES.

Parágrafo Quinto - O faturamento mensal da **Contratada** dar-se-á de acordo com os serviços prestados e que foram efetivamente solicitados, aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver;

Parágrafo Sexto - O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a sua efetiva execução, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis mínimos de serviços e dos termos de serviços, bem como das demais obrigações contratuais, sendo os cálculos efetuados pela equipe de fiscais técnicos e validados pelo gestor do contrato;

Parágrafo Sétimo - O valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

REMUNERAÇÃO MENSAL = [VALOR MENSAL - AJUSTE NÍVEL DE SERVIÇO].

Onde:

REMUNERAÇÃO MENSAL = valor mensal a ser pago à **Contratada**;

VALOR MENSAL = Valor mensal fixo estabelecido em CONTRATO.

AJUSTE NÍVEL DE SERVIÇO = glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço previstos no ANEXO I deste Contrato - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS E INDICADORES.

Parágrafo Oitavo - A **Contratada** deverá entregar à Gestão/Fiscalização da **Contratante**, até o dia 20 do mês subsequente ao da prestação do serviço, nota fiscal/fatura do serviço, emitida em 1 (uma) via, para fins de liquidação e de pagamento, conforme cálculos realizados pela fiscalização contratual.

Parágrafo Nono - No caso de as notas fiscais/faturas serem emitidas e entregues à **Contratante** em data posterior à indicada no parágrafo anterior, será imputado à **Contratada** o pagamento dos eventuais encargos moratórios decorrentes.

Parágrafo Décimo - Os pagamentos correspondentes aos serviços ocorrerão após atesto pelo gestor do Contrato, representando o recebimento definitivo.

Parágrafo Décimo Primeiro - Em havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação das despesas, a **Contratada** será oficialmente comunicada do fato pelo gestor do Contrato, e a partir daquela data, o pagamento ficará suspenso até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. O prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e reapresentação do documento fiscal no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da data de seu vencimento, sem qualquer ônus para a **Contratante**.

Parágrafo Décimo Segundo - O número do CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - constante da nota fiscal/fatura, deverá ser aquele fornecido na fase de habilitação do Pregão que originou a presente contratação.

Parágrafo Décimo Terceiro - Eventual mudança no CNPJ do estabelecimento da **Contratada** (matriz/filial) encarregado da execução da Contratação, entre aqueles constantes dos documentos de habilitação, terá de ser solicitada formal e justificadamente, com antecedência mínima de 8 (oito) dias úteis, da data prevista para pagamento da nota fiscal.

Parágrafo Décimo Quarto - Antes de cada pagamento à **Contratada**, será realizada consulta ao SICAF para verificação da manutenção das condições de habilitação exigidas no edital que originou o presente Contrato. Constatada a irregularidade, a gestão contratual notificará a **Contratada** para

proceder à regularização, sob pena de instauração de processo administrativo para aplicação de penalidade/rescisão do contrato, por descumprimento contratual.

Parágrafo Décimo Quinto - Quando a **Contratada** for optante pelo Simples Nacional, para que não sofra a retenção de tributos prevista na legislação, deverá ser apresentada, juntamente à nota fiscal/fatura, declaração de inscrição no Simples Nacional, assinada pelo representante legal da **Contratada**, nos moldes do Anexo IV, da Instrução Normativa SRF n.º 1.234/12 (arts. 4º e 6º), alterada pelas Instruções Normativas SRF n.º 1.540/2015 e nº 1.663/2016, todas emitidas pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.

Parágrafo Décimo Sexto - A declaração supramencionada poderá ser apresentada por meio eletrônico, com a utilização de certificação digital disponibilizada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICPBrasil), desde que no documento eletrônico arquivado pela **Contratante** conste a assinatura digital do representante legal e respectiva data da assinatura.

Parágrafo **Décimo Sétimo** - Alternativamente à declaração citada acima, a **Contratante** poderá verificar a permanência da **Contratada** no Simples Nacional mediante consulta ao Portal do Simples Nacional e anexar cópia da consulta ao Contrato ou documentação que deu origem ao pagamento, sem prejuízo de a **Contratada** informar imediatamente à **Contratante** qualquer alteração da sua permanência no Simples Nacional.

CLÁUSULA OITAVA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

Nos casos de pagamento efetuados após 30 (trinta) dias da emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou da apresentação da nota fiscal, conforme o caso, desde que a **Contratada** não tenha concorrido de alguma forma para o fato, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo TRE/PE, entre o 31º (trigésimo primeiro) dia e a data da emissão da ordem bancária será calculada aplicando-se a seguinte fórmula:

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

EM = Encargos Moratórios.

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

$$I = (TX/100) \quad I = (6/100) \quad I = 0,00016438365365$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

Parágrafo Único - A atualização financeira prevista no *caput* desta Cláusula será incluída na fatura/nota fiscal seguinte à da ocorrência do atraso do pagamento.

CLÁUSULA NONA - DAS ALTERAÇÕES

Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

Parágrafo Primeiro - A **Contratada** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).

Parágrafo Segundo - As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da Assessoria Jurídica da **Contratante**, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês, conforme art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

Parágrafo Terceiro - Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

A responsabilidade pela gestão e fiscalização da execução desta contratação ficará a cargo dos representantes da **Contratante** (Gestor e Fiscais), formalmente designados para acompanhar e fiscalizar a execução, atestar as faturas/notas fiscais e alocar os recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da **Contratante**:

I - Emitir Nota de Empenho e ordens de serviço;

II - Fornecer os equipamentos e materiais necessários à instalação e execução dos serviços pela equipe contratada, bem como proporcionar à **Contratada** as condições indispensáveis à execução do objeto deste contrato;

III - Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela(o) representante ou Preposta(o) da **Contratada**;

IV - Acompanhar e fiscalizar a execução da contratação, em todas as suas fases, a fim de que sejam plenamente cumpridas as especificações do objeto pactuado;

a) Durante toda a execução contratual, caberá à equipe de gestão de fiscalização do contrato analisar o monitoramento dos riscos, atualizando-o quando necessário.

V - Receber e conferir os serviços em conformidade aos prazos fixados neste contrato, verificando a sua compatibilidade com as especificações estabelecidas, rejeitando, no todo ou em parte, se houver irregularidades;

VI - Efetuar os pagamentos à **Contratada** de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste contrato;

VII - Comunicar formalmente à **Contratada** quaisquer falhas verificadas no cumprimento da execução contratual, preferencialmente por meio eletrônico (e-mail);

VIII - Realizar as avaliações previstas no Anexo VII do Edital - TRD - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO;

IX - Assegurar o acesso às suas dependências da(o)s profissionais incumbida(o)s do fornecimento do objeto, desde que se apresentem devidamente identificada(o)s e que respeitem as normas internas de segurança da informação do TRE/PE;

X - Emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução desta contratação, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

XI - Notificar a(o)s emitentes das garantias quanto ao início de eventual processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

XII - Observar e cumprir as regras impostas pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores;

XIII - Realizar a verificação periódica do acesso à rede por parte dos colaboradores ligados à contratação;

XIV - Providenciar os procedimentos de exclusão, via chamado, do acesso ao(s) colaborador(es) desligados, após o seu afastamento ou término de vigência contratual;

XV - Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

XVI - Acompanhar a validade e suficiência da garantia contratual apresentada, notificando a **Contratada** para renovação ou complementação sempre que necessário;

XVII - Aplicar à **Contratada** as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, se necessário;

XVIII – Não praticar atos de ingerência na administração da **Contratada**, tais como:

a) Exercer o poder de mando sobre a(o)s empregada(o)s da **Contratada**, devendo reportar-se somente à/ao Preposta(o) ou pessoa(s) responsável(eis) por ela(e) indicada(s);

b) Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa **Contratada**;

c) Promover ou aceitar o desvio de funções da(o)s trabalhadora(e)s da **Contratada**, mediante a sua utilização em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual a(o) trabalhadora/trabalhador foi contratada(o).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **Contratada**:

I – prestar os serviços constantes da Cláusula Primeira deste Contrato, com obediência a todas as condições estabelecidas em lei, no Edital do Pregão que originou a presente contratação, neste Contrato, bem como as oferecidas em sua proposta;

a) A **Contratada** não deverá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato.

II - Manter equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço exigidos e de acordo com os perfis profissionais estabelecidos no Termo de Referência (Anexo I do Edital);

III - Manter, durante a execução da contratação, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitada(o)s, treinada(o)s e qualificada(o)s para fornecimento do objeto contratado, obedecendo, inclusive, aos critérios de senioridade;

IV - Cumprir integralmente os requisitos estabelecidos no Termo de Referência (Anexo I do Edital), incluindo as disposições relativas à segurança da informação;

V - Apresentar, dentro do prazo estabelecido, a garantia contratual, no valor e vigência constantes no Termo de Referência (Anexo I do Edital);

VI - Fornecer equipamentos e softwares adaptados, em caso da existência de pessoas com deficiência, contratadas para a execução dos serviços;

VII - Informar à equipe de gestão e fiscalização contratual qualquer necessidade de alteração na Base de Conhecimento ou no Catálogo de Serviços;

VIII - Prezar pelo preenchimento detalhado de todas as informações necessárias ao atendimento dos chamados;

IX - Fornecer os materiais e equipamentos eventualmente exigidos/necessários à execução do serviço, com a qualidade e a quantidade especificadas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, pelas normas e pela legislação;

X - Arcar com a responsabilidade decorrente de erros do serviço, provenientes de culpa ou dolo da **Contratada**, independentemente da ação de fiscalização do Tribunal;

XI - Responsabilizar-se pelo pagamento dos empregados e também pelo cumprimento de todas as obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, transportes, seguros e de tudo mais que se fizer necessário à conclusão e quitação dos encargos decorrentes dos serviços contratados;

XII - Atender a quaisquer orientações e exigências da Equipe de Gestão e Fiscalização da Contratação, inerentes à execução do objeto contratual, nos limites contratuais, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, no prazo por ela fixado, admitindo-se prorrogação, desde que conveniente e oportuno para a Administração;

XIII - Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE bem como aos documentos relativos à sua execução;

XIV - Paralisar, por determinação do TRE/PE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança ou bens da **Contratante** e/ou de terceiras pessoas;

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

XVI - Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência (Anexo I do Edital), no prazo determinado;

XVII - Verificar e conferir todos os documentos e instruções que lhe forem fornecidos, comunicando à(ao)s agentes de fiscalização do TRE/PE qualquer irregularidade, incorreção ou discrepância encontrada, que desaconselhe ou impeça a sua execução;

a) A não observância das informações constantes dos documentos e instruções referidos no item anterior transferirá à **Contratada** todas as responsabilidades pelo mau funcionamento ou instabilidade dos elementos defeituosos.

XVIII - Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE, atendendo às suas solicitações e fornecendo, a qualquer momento, todas as informações de interesse da **Contratante**, por ela julgadas necessárias, pertinentes ao objeto da contratação, sob pena de aplicação das sanções contratuais;

XIX - Indicar, até a reunião de início da contratação, Preposta(o), com capacidade para tomar decisões compatíveis com os compromissos assumidos, reservando-se ao TRE/PE o direito de determinar, motivadamente e a qualquer tempo, a sua substituição (em igual prazo), caso em que a **Contratada** deverá indicar outra(o) representante;

XX - Comunicar à(ao)s agentes de fiscalização do TRE/PE, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente de que tenha conhecimento, no local de realização dos serviços;

XXI - Comunicar ao **Contratante**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que anteceda a data da entrega da documentação solicitada, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

XXII - Executar os serviços nos prazos fixados neste instrumento, cumprindo com os indicadores estabelecidos;

XXIII - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao TRE/PE, devendo ressarcir imediatamente em sua integralidade, podendo este Tribunal descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à **Contratada**, o valor correspondente aos danos sofridos;

XXIV - Reparar quaisquer danos diretamente causados à **Contratante** ou a terceiras pessoas por culpa ou dolo de suas(seus) representantes legais, preposta(o)s ou empregada(o)s, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela **Contratante**;

XXV - Atender as normas sobre segurança e saúde no trabalho, inclusive as normas de segurança do TRE/PE;

XXVI - Manter sempre organização e zelo pelo local de serviço e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

XXVII - Cuidar para que sua(eu)s empregada(o)s se apresentem devidamente identificada(o)s por meio de crachá, durante a execução do serviço;

XXVIII - Apresentar aos agentes de fiscalização, antes do início da execução do serviço e sempre que houver mudança de empregado, a relação nominal dos empregados que executarão os serviços;

XXIX - Instruir sua(eu)s empregada(o)s a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-a(o)s a não executarem atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a **Contratada** relatar ao TRE/PE toda e qualquer ocorrência neste sentido;

XXX - Instruir sua(eu)s empregada(o)s quanto à prevenção de incêndios nas áreas do TRE/PE e quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do TRE/PE;

XXXI - Atender às solicitações da(o)s agentes de fiscalização do TRE/PE quanto à substituição da(o)s empregada(o)s alocada(o)s, no prazo fixado pela fiscalização deste contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço;

XXXII - Informar endereço eletrônico (e-mail) e telefone para realização de tratativas durante a execução da contratação, como também para o recebimento de eventuais comunicações de atos processuais;

XXXIII - Apresentar tempestivamente toda a documentação necessária à liquidação da despesa e ao pagamento mensal dos serviços, conforme fixado neste contrato;

XXXIV - 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 da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela **Contratante** a tais documentos;

XXXV - Assinar documentos de Confidencialidade, Sigilo e Responsabilidade constantes do Anexo II deste Contrato - TERMOS, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no TRE/PE e cuidar, especialmente, para que toda(o)s a(o)s empregada(o)s diretamente associada(o)s à contratação assinem o Termo de Ciência;

a) O acesso às dependências do TRE/PE está condicionado ao atendimento da exigência indicada no item anterior.

XXXVI - Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual;

XXXVII - Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas e penalidades aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequências de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados;

XXXVIII - Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo ou contratando profissionais sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;

XXXIX - Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos porventura produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a sua documentação à Administração;

XL - Não interromper a execução da avença sob alegação de inadimplemento por parte da **Contratante**, salvo nos casos previstos em lei;

XLI - Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços contratados, sem prévia autorização do TRE/PE;

XLII - Não se associar com outrem, realizar fusão, cisão ou incorporação de modo a prejudicar a execução do contrato, a juízo do TRE/PE;

XLIII - Não contratar servidora(servidor) pertencente ao quadro de pessoal do TRE/PE, ativa(o) ou aposentada(o) há menos de 5 (cinco) anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como seu cônjuge, companheira(o), parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência da contratação;

XLIV - Não realizar o uso ou instalação de softwares em equipamentos cedidos para uso nas dependências do TRE-PE sem a permissão da gestão contratual;

XLV - Manter, durante a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

XLVI - Comunicar à **Contratante** qualquer modificação em seu endereço, sob pena de se considerar perfeita a notificação realizada no endereço apresentado durante o Pregão;

XLVII - Apresentar declaração de atendimento aos requisitos de sustentabilidade previstos no Termo de Referência (Anexo I do Edital), no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da assinatura deste contrato, observado o seguinte:

a) O setor demandante poderá realizar diligências para verificar a adequação do objeto ofertado ao exigido no Capítulo “Critérios de Sustentabilidade”, do Termo de Referência (Anexo I do Edital);

XLVIII - Manter as condições de sustentabilidade exigidas para o certame durante toda a execução do objeto;

XLIX - Informar à **Contratante** qualquer mudança na situação jurídica de optante do SIMPLES, na forma da Instrução Normativa SRF n.º 1.234/12, da Secretaria da Receita Federal do Brasil, se for o caso.

L – Cumprir, durante todo o período de execução deste contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, nos termos do art. 116 da Lei nº 14.133/2021;

LI - Observar as regras contidas na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e na Resolução TSE nº 23.650/2021;

a) É dever da **Contratada** orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

LII - Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;

LIII - Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;

LIV - Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;

LV - Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;

LVI - Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;

LVII - Não se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo se amparada pelas exceções previstas no § 5º - C do art. 18 da Lei Complementar no 123/2006.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A **Contratada** apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da **Contratante**, contado da assinatura deste contrato, comprovante de prestação de garantia, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, cabendo à **Contratada** optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

IV - título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

Parágrafo Primeiro – Caso a **Contratada** opte pela modalidade seguro-garantia, o prazo para apresentação da garantia será de 1 (um) mês contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura deste contrato.

Parágrafo Segundo - Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia a apólice deverá ter validade durante a vigência deste contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência, permanecendo em vigor mesmo que a **Contratada** não pague o prêmio nas datas convencionadas.

Parágrafo Terceiro - A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

Parágrafo Quarto - Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no Parágrafo Quinto deste contrato.

Parágrafo Quinto - Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a **Contratada** ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela **Contratada**, quando couber.

Parágrafo Sétimo - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no Parágrafo Sexto, observada a legislação que rege a matéria.

Parágrafo Oitavo - A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da **Contratante**, em conta específica na Caixa Econômica Federal/CEF, com correção monetária.

Parágrafo Nono - Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

Parágrafo Décimo - No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

Parágrafo Décimo Primeiro - No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

Parágrafo Décimo Segundo - Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a **Contratada** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

Parágrafo Décimo Terceiro – A **Contratante** executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria, observado o seguinte:

a) O emitente da garantia ofertada pela **Contratada** deverá ser notificado pela **Contratante** quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

b) Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

Parágrafo Décimo Quarto - Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da **Contratante**, mediante termo circunstanciado, de que a **Contratada** cumpriu todas as cláusulas do contrato.

Parágrafo Décimo Quinto - A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

Parágrafo Décimo Sexto - O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela **Contratante** com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à **Contratada**.

Parágrafo Décimo Sétimo - A **Contratada** autoriza a **Contratante** a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

Parágrafo Décimo Oitavo - A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista no Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, a **Contratada** que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

Parágrafo Primeiro - Serão aplicadas à **Contratada** que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I) Advertência, quando a **Contratada** der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133/2021](#));

II) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133/2021](#));

III) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021](#)).

IV) Multa, recolhida conforme estabelecido no Termo de Referência (Anexo I do Edital que originou a presente contratação);

Parágrafo Segundo - A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à **Contratante** ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133/2021](#))

Parágrafo Terceiro - Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133/2021](#)), observadas as seguintes disposições:

I) Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133/2021](#));

II) Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela **Contratante** à **Contratada**, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, quando exigida, ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133/2021](#)), conforme o caso;

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

Parágrafo Quarto - A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à **Contratada**, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133/2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

Parágrafo Quinto - Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133/2021](#)):

I) a natureza e a gravidade da infração cometida;

II) as peculiaridades do caso concreto;

III) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV) os danos que dela provierem para a **Contratante**;

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

Parágrafo Sexto - Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133/2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846/2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

Parágrafo Sétimo - A personalidade jurídica da **Contratada** poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a **Contratada**, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133/2021).

Parágrafo Oitavo - A **Contratante** deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133/2021).

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

Parágrafo Décimo - Para fins da apuração de responsabilidade e aplicação das sanções previstas no art. 156 da Lei 14.133 de 2021, decorrentes do cometimento das irregularidades ou infrações previstas no seu art. 155, garantidos os princípios constitucionais, em especial, os do contraditório e da ampla defesa, será aplicado o disposto na Instrução Normativa TRE/PE nº 77/2025.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA EXTINÇÃO

O inadimplemento das cláusulas e condições estabelecidas neste contrato poderá ensejar sua extinção nos termos dos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo do disposto na Cláusula “Das Infrações Administrativas e Sanções”.

Parágrafo Primeiro - No procedimento que visa à extinção do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução o inicial, a **Contratada** terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de a **Contratante** adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

Parágrafo Segundo - No caso de rescisão provocada por inadimplemento da **Contratada**, a **Contratante** poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa decorrente da execução do Contrato correrá por conta dos seguintes elementos orçamentários:

Natureza da Despesa: 3390.40.10 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ / Suporte a usuários de TIC

Nota de Empenho - xxxxxxxxxxxx, de xx/xx/xx

Valor - R\$ xxxxxxxxx

Parágrafo Único - Para os exercícios futuros, após a disponibilização orçamentária, o TRE/PE emitirá notas de empenho, indicando a dotação orçamentária à conta da qual correrão as despesas, e será lavrado o correspondente apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

É dever das partes contratantes observar e cumprir as regras impostas pela Lei nº 13.709/2018, Resolução TSE nº 23.650/2021 e Resolução TRE-PE nº 390/2021 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observadas, no tratamento de dados, no âmbito da **Contratante**, a respectiva finalidade específica, a consonância ao interesse público e a competência administrativa aplicável.

Parágrafo Primeiro - É vedada à **Contratada** a utilização de dados pessoais repassados em decorrência da contratação para finalidade distinta daquela do objeto deste contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

Parágrafo Segundo - A **Contratada** deverá adotar e manter medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais armazenados, processados ou transmitidos em decorrência deste contrato contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Parágrafo Terceiro - Caberá à **Contratada** implantar política para tratamento, com ênfase na prevenção ao vazamento de dados, comprometendo-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução contratual, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para as finalidades estritamente necessárias à execução do contrato.

Parágrafo Quarto - A **Contratada** compromete-se ao correto processamento e armazenamento dos dados pessoais a ele atribuídos em razão de eventuais relações trabalhistas e/ou contratuais havidas em decorrência da contratação por este Tribunal.

Parágrafo Quinto - A **Contratada** deverá adotar as medidas de segurança e proteção dos dados pessoais porventura recebidos durante e após o encerramento da vigência do pacto administrativo celebrado com a **Contratante**, com vistas, principalmente, a dar cumprimento às obrigações legais ou regulatórias do controlador, respeitando os prazos legais trabalhistas, previdenciários e fiscais para a guarda de tais dados, nos termos do art. 16, inciso I, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Parágrafo Sexto - A **Contratada** deverá informar, no prazo de 24 (vinte quatro) horas, à **Contratante**, e esta deverá informar ao titular dos dados, e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados, em consonância com as providências dispostas no art. 48 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Parágrafo Sétimo - A **Contratada** é responsável pelo uso indevido que seus empregados ou prestadores de serviços fizerem dos dados pessoais, bem como por quaisquer falhas nos sistemas por ela empregados para o tratamento dos dados. A responsabilização da Contratada será afastada caso seja comprovada a culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro, conforme disposto no art. 43, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Parágrafo Oitavo - A **Contratada** deverá tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da **Contratante** e em conformidade com esta cláusula, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à **Contratante**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.

Parágrafo Nono - O não cumprimento do estipulado nesta cláusula pela Contratada enseja a aplicação de sanções e extinção contratual, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS

Este contrato se regula pela Lei nº 14.133/2021, pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhe, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA PUBLICIDADE

O presente contrato será divulgado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial da **Contratante** na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

O Foro da Justiça Federal, da Cidade de Recife/PE, Seção Judiciária de Pernambuco, é o competente para dirimir os litígios que decorreram da execução deste termo de contrato, que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/2021.

E, por se acharem assim, justos e acordados, **Contratante** e **Contratada** firmam o presente Contrato assinado eletronicamente.

Recife, xx de xxxxxx de 2026.

CONTRATANTE - Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE/PE

BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA

Diretora-Geral

CPF/MF n.º 0**.12**-05

CONTRATADA - _____

Representante Legal

CPF/MF



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

Contrato n.º /2026
ANEXO I

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO E INDICADORES
--

Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente e monitorados continuamente os indicadores de qualidade estabelecidos nesta subseção, vinculados a cada OS mensal expedida, utilizando-se as respectivas fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) estabelecidas.

1. O acompanhamento dos indicadores de nível de serviços serão realizados por meio de relatórios gerenciais extraídos da solução de ITSM. Em casos excepcionais, o acompanhamento poderá ser realizado por meio de planilhas eletrônicas ou mesmo manualmente. O cálculo dos indicadores considerará a totalidade dos registros sempre que for possível obtê-los de forma automatizada, caso contrário a apuração dos registros poderá ocorrer por amostragem.
2. O TRE-PE pode revisar, evoluir ou mudar as ferramentas e os indicadores a depender de atualizações de seu ambiente tecnológico desde que não implique a alteração da força de trabalho indicada no Termo de Referência e no Edital da Contratação. Essas alterações porventura propostas serão formalizadas por meio de termo aditivo.
3. A aplicação dos descontos decorrentes da verificação dos níveis mínimos de resultado não se confunde com a aplicação das sanções previstas no contrato, mas ambas podem, inclusive, ser aplicadas concorrentemente, observadas as peculiaridades de cada caso.
4. A glosa calculada por meio da mensuração dos indicadores será aplicada quando do atesto pelo Gestor do Contrato, sendo condição e regra para o cumprimento do objeto e pagamento dos serviços, enquanto a sanção administrativa deverá ser aplicada observando-se o contraditório e a ampla defesa da CONTRATADA, em processo instaurado independentemente do processo administrativo principal da contratação.
5. A soma das glosas aplicadas ao valor mensal da contratada não pode ser maior que 30% do valor total mensal a ser pago, cujo eventual saldo devedor (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.
6. Os indicadores de níveis mínimos detalhados nas tabelas indicadas neste documento só contabilizarão o tempo referente ao horário estabelecido para a prestação dos serviços da CONTRATADA.

Os Níveis Mínimos de Serviço (metas de níveis mínimos de serviço) acordados neste documento estão divididos entre incidentes e requisições de serviço e são baseados na priorização dos chamados, considerando critérios como Impacto e Urgência.

A categorização do chamado deve ser baseada no Catálogo de Serviços da STIC, sendo realizada pelo usuário por meio da Ferramenta de Gerenciamento de Chamados de TIC, quando da sua abertura, ou pela equipe de atendimento da Central de Serviços de TIC.

METODOLOGIA PARA PRIORIZAÇÃO DOS CHAMADOS

A metodologia de priorização dos chamados considera o impacto e a urgência.

Tanto quanto possível, a priorização do chamado será feita automaticamente pela ferramenta de gerenciamento de serviços usada no TRE-PE com base na sua categorização, no usuário afetado e na data de abertura. Caso essa atividade não seja automatizada, cabe à Central de Serviços priorizar manualmente, conforme seu impacto e urgência.

Impacto

No caso de incidentes e requisições, o impacto corresponde, respectivamente, à extensão do dano causado pela falha no desempenho do serviço, bem como pelo não atendimento da requisição, e está associado:

- À quantidade de usuários impactados (exemplos: apenas um usuário, vários usuários, todos os usuários);
- Ao tipo e à quantidade de serviços impactados (exemplos: correio eletrônico, Internet, um único serviço, todos os serviços);
- Ao nível de indisponibilidade do serviço ou do sistema (total ou parcial);
- Às perdas financeiras;
- Aos danos à imagem da instituição;
- À gravidade da violação a leis e regulamentos.

Os níveis de impacto acordados são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de IMPACTO		
Nível de IMPACTO	Nome	Significado
I-1	I-Alto (Organização)	<ul style="list-style-type: none">• Toda a organização ou todos os usuários do serviço foram afetados ou serviço crítico afetado<ul style="list-style-type: none">• Potenciais danos para a imagem da organização• Potenciais impactos em leis e regulamentos
I-2	I-Médio (Departamento)	<ul style="list-style-type: none">• Unidade organizacional afetada ou vários usuários afetados ou serviço crítico afetado<ul style="list-style-type: none">• Sem danos para a imagem da organização• Sem impacto em leis e regulamentos
I-3	I-Baixo (Indivíduo)	<ul style="list-style-type: none">• Nenhum impacto ou um único usuário afetado ou serviço não crítico<ul style="list-style-type: none">• Sem danos para a imagem da organização• Sem impactos em leis e regulamentos

Urgência

A urgência está relacionada ao tempo que o usuário ou o negócio tolera esperar pelo atendimento do chamado. Dependendo do tempo possível de espera ou das pessoas envolvidas, a urgência pode ser maior ou menor.

Os níveis de urgência são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de URGÊNCIA		
Nível de URGÊNCIA	Nome	Significado
U-1	U-Alta	<ul style="list-style-type: none"> Não há solução de contorno, vários serviços afetados ou usuário prioritário ou componente tecnológico crítico.
U-2	U-Média	<ul style="list-style-type: none"> Não há solução de contorno, demanda envolvendo usuários estratégicos.
U-3	U-Baixa	<ul style="list-style-type: none"> A equipe consegue fornecer uma solução imediata ou uma solução de contorno, envolvendo um único serviço afetado ou usuário comum ou componente tecnológico normal

Incidentes ou requisições envolvendo usuários prioritários devem ser tratados com um nível de urgência a mais do que seriam tratados normalmente. Para definição de usuários prioritários, serão utilizados critérios objetivos envolvendo tanto funções dentro da organização, quanto requisitos temporais, abaixo relacionadas.

- Usuários prioritários:
 - Usuários Membros do Pleno do TRE-PE;
- Usuários estratégicos:
 - Usuários da Alta Gestão, pertencentes ao nível estratégico da organização: Diretor-Geral, Secretários e Assessores;
 - Comissões e Grupos de Trabalho, quando em desenvolvimento das atividades fins relacionadas ao processo eleitoral;
 - Zonas Eleitorais, Centrais de Atendimento e Postos de Recadastramento Biométrico, quando envolvidos em eventos com prazo definido, como, por exemplo, o fechamento do cadastro eleitoral.

Código de Priorização

Com base nos níveis de impacto e urgência, os códigos de priorização são mostrados nas tabelas a seguir (cálculo da priorização):

Impacto versus Urgência		Impacto		
		I-Alto	I-Médio	I-Baixo
Urgência	U-Alta	P-1	P-1	P-1
	U-Média	P-2	P-2	P-2
	U-Baixa	P-2	P-2	P-3

Código da prioridade	Nome	Requisitos	Prazo para atendimento em horas úteis
P-1	Alta	<ul style="list-style-type: none"> Um esforço imediato e sustentado usando todos os recursos disponíveis até que o chamado seja resolvido. Procedimentos de plantão devem ser ativados e o suporte de fornecedores externos deve ser invocado. 	Conforme Catálogo Serviços
P-2	Média	<ul style="list-style-type: none"> A equipe técnica deve responder imediatamente, avaliar a situação, podendo interromper e solicitar assistência de outras pessoas da equipe que estejam trabalhando em atividades de média e baixa prioridade. 	Conforme Catálogo Serviços
P-3	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> A equipe deve responder usando os procedimentos normais, sob supervisão gerencial normal. 	Conforme Catálogo Serviços

Assim, os chamados que forem classificados como P-1 serão considerados de prioridade Alta; aqueles como P-2, de prioridade Média e os como P-3, de prioridade Baixa.

No **Anexo III do Edital** - CATÁLOGO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC ([3158720](#)), estão demonstrados, para cada tipo de serviço, o tempo de realização do atendimento, dependendo da prioridade.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

INDICADORES PARA AFERIÇÃO DAS METAS

KPI_ACORDO - Chamados Resolvidos ou Escalonados no Prazo	
Tópico	Descrição
Finalidade	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços. Apurar a eficácia da resolução de chamados. Garantir a qualidade na prestação dos serviços.
Descrição	Mede o percentual de chamados fechados, juntamente com os chamados escalonados para equipes de segundo nível, cuja resolução ou escalonamento se deu dentro dos prazos previstos nas metas de nível mínimo de serviço para incidentes e requisições de serviço.
Cálculo (%)	KPI_ACORDO = [(T0 + T1) / TC] X 100 , sendo: <ul style="list-style-type: none"> T0 = total de chamados fechados no primeiro nível, e dentro dos prazos previstos, no período; T1 = total de chamados fechados após escalação para N2 em tempo igual ou inferior ao definido no NMS, no período; TC = total de chamados fechados no período.
Periodicidade	Mensal
Instrumento de	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC - ITSM

KPI_ACORDO - Chamados Resolvidos ou Escalonados no Prazo	
Medição	
Meta	KPI_ACORDO >= 98%.
Fórmula de cálculo da glosa (%)	Se KPI_ACORDO >= 98%, GLOSA = 0% Se KPI_ACORDO < 98%, GLOSA = (98 - KPI_ACORDO) * (2)
Percentual máximo a ser glosado	(sobre o valor nominal da fatura mensal): 30%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (98 - KPI_ACORDO) * (2)
98% ou maior	0%
97%	2%
96%	4%
...	...

KPI_AGIL - Atendimento ao Chamado Iniciado no Prazo	
Tópico	Descrição
Finalidade	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços. Melhorar a percepção de qualidade na prestação dos serviços.
Descrição	Mede o percentual de chamados fechados cujo tempo máximo em fila para atendimento não ultrapassou a meta de espera em fila para atendimento. O tempo máximo admitido para um chamado em fila de espera, período que compreende desde a criação do chamado até sua recepção por um técnico, é de 15 minutos úteis. Esse valor será chamado de TE - Tempo de Espera .
Cálculo (%)	KPI_AGIL = (T0 / TC) X 100 , sendo: <ul style="list-style-type: none"> T0 = total de chamados fechados recepcionados abaixo do tempo máximo em fila de espera no período (TE <= 15 min); TC = total de chamados fechados no período.
Periodicidade	Mensal
Instrumento de Medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC - ITSM
Meta	KPI_AGIL >= 90%
Fórmula de cálculo da glosa (%)	Se KPI_AGIL >= 90%, GLOSA = 0% Se KPI_AGIL < 90%, GLOSA = (90 - KPI_AGIL) * (2)
Percentual máximo a ser glosado	(sobre o valor nominal da fatura mensal): 30%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (90 - KPI_AGIL) * (2)
90% ou maior	0%
89%	2%
88%	4%
...	...

KPI_N1 - Chamados Resolvidos no Primeiro Nível	
Tópico	Descrição
Finalidade	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços. Gerenciar a celeridade do atendimento dos chamados. Aumentar a satisfação dos usuários.
Descrição	Mede o percentual de chamados fechados cuja resolução deu-se pela equipe de 1º nível - N1, sem escalada funcional.
Cálculo (%)	KPI_N1 = (T0 / TC) X 100 , sendo: <ul style="list-style-type: none"> T0 = total de chamados fechados atendidos pelo primeiro nível, sem escalada funcional, no período; TC = total de chamados fechados no período.
Periodicidade	Mensal
Instrumento de Medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC - ITSM
Meta	KPI_N1 >= 65%
Fórmula de cálculo da glosa (%)	Se KPI_N1 >= 65%, GLOSA = 0% Se KPI_N1 < 65%, GLOSA = (65 - KPI_N1) * (0,5)
Percentual máximo a ser glosado	(sobre o valor nominal da fatura mensal): 30%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (65 - KPI_N1) * (0,5)
65% ou maior	0%
64%	0,5%
63%	1%
62%	1,5%
...	...

KPI_IRC - Nível de Ineficácia de Resolução de Chamados	
Tópico	Descrição
Finalidade	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços. Apurar a eficácia da resolução de chamados. Garantir a qualidade na prestação dos serviços.
Descrição	Mede o percentual de demandas registradas e solucionadas, mas que são reabertas em até 7 dias após a sua conclusão
Cálculo (%)	KPI_IRC = (T0 / TC) X 100 , sendo: <ul style="list-style-type: none"> T0 = total de chamados reabertos dentro do período de 07 dias após sua conclusão; TC = total de chamados fechados no período.
Periodicidade	Mensal
Instrumento de Medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC - ITSM
Meta	KPI_IRC <= 10%
Fórmula de cálculo da glosa (%)	Se KPI_IRC <= 10%, GLOSA = 0% Se KPI_IRC > 10%, GLOSA = (KPI_IRC - 10)
Percentual máximo a ser glosado	(sobre o valor nominal da fatura mensal): 30%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (KPI_IRC - 10)
10% ou menor	0%
11%	1%
12%	2%
...	...

KPI_TEL - Nível de Abandono de Chamadas Telefônicas	
Tópico	Descrição
Finalidade	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços. Garantir a qualidade na prestação dos serviços.
Descrição	Mede o percentual de chamadas telefônicas abandonadas a fim de aferir se está ocorrendo muito abandono de contatos dos usuários
Cálculo (%)	KPI_TEL = (CTP / CTR) X 100 , sendo: <ul style="list-style-type: none"> CTP = total de chamadas perdidas, considerando: <ul style="list-style-type: none"> aquelas por abandono do usuário; aquelas por transbordo no acesso ao serviço.

KPI_TEL - Nível de Abandono de Chamadas Telefônicas	
	<ul style="list-style-type: none"> CTR = total de chamadas recebidas. <p>Não serão consideradas abandonadas ou transbordadas as ligações ocorridas em momentos excepcionais, com indisponibilidade de grande porte em serviços como do ELO, dos links de comunicação, etc. Essas situações envolvem condições atípicas e deverão ser validadas pela equipe de fiscalização contratual.</p>
Periodicidade	Mensal
Instrumento de Medição	UNA Interact - Dígito (ou sistema que o substitua)
Meta	KPI_TEL <= 20%
Fórmula de cálculo da glosa (%)	<p>Se KPI_TEL <= 20%, GLOSA = 0%</p> <p>Se KPI_TEL > 20%, GLOSA = (KPI_TEL - 20)</p>
Percentual máximo a ser glosado	(sobre o valor nominal da fatura mensal): 30%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (KPI_TEL - 20)
20% ou menor	0%
21%	1%
22%	2%
...	...

KPI_PS - Nível de Satisfação dos Usuários com o Atendimento	
Tópico	Descrição
Finalidade	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a percepção dos usuários sobre a cordialidade, competência e presteza do atendimento. Garantir a qualidade na prestação dos serviços.
Descrição	Mede o percentual de pesquisas de satisfação, enviadas aos usuários após a finalização do chamado, cujo atendimento foi avaliado de forma positiva. Para maximizar as avaliações positivas, bem como diminuir as negativas, a medição será realizada por meio do cálculo do NPS, ou <i>Net Promoter Score</i> , que é uma métrica que fornece uma visão geral da satisfação e lealdade do cliente, permitindo avaliar o impacto de ações e decisões.
Cálculo (%)	<p>KPI_PS = NP – ND, sendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> KPI_PS = NPS - índice de satisfação do usuário de TIC (<i>Net Promoter Score</i>) NP - percentual de usuários promotores (com avaliação entre 9 e 10) ND - percentual de usuários detratores (com avaliação entre 0 e 6).

KPI_PS - Nível de Satisfação dos Usuários com o Atendimento	
Periodicidade	Mensal
Instrumento de Medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC - ITSM ou Ferramenta específica de coleta de pesquisa de satisfação
Meta	KPI_PS >= 92%
Fórmula de cálculo da glosa (%)	Se KPI_PS >= 92%, GLOSA = 0% Se KPI_PS < 92%, GLOSA = (92 - KPI_PS) * 2
Percentual máximo a ser glosado	(sobre o valor nominal da fatura mensal): 30%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (92 - KPI_PS) * 2
92% ou maior	0%
91%	2%
90%	4%
...	...

DOC SEI 3296549



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO**

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

**Contrato n.º /2026
ANEXO II**

TERMOS

ITEM 1 – TERMO DE NOMEAÇÃO DO PREPOSTO

TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

Contrato n.º _____ / _____

Por meio deste instrumento, a _____ nomeia e constitui seu preposto, o(a) Sr.(a) _____, carteira de identidade n.º _____, expedida pela _____, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o n.º _____, com endereço na _____, para exercer a representação legal junto ao Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, com poderes para receber ofícios, representar a Contratada em reuniões e assinar respectivas atas, obrigando a Contratada nos termos nela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham ou não abertura de processo administrativo ou prazo para a Contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Recife, _____ de _____ de _____.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA – CONFIRMAR PODERES]

[QUALIDADE DO REPRESENTANTE LEGAL – SÓCIO-GERENTE, DIRETOR, PROCURADOR...]

[ASSINATURA DO PREPOSTO]

ITEM 2 – TERMO DE CONHECIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DO PREPOSTO

TERMO DE CONHECIMENTO DE OBRIGAÇÕES DO PREPOSTO

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º ____/____

_____, signatário do Contrato n.º ____/____, e _____, designado Preposto pela empresa, declaramos ter conhecimento de todas as obrigações atribuídas ao Preposto nomeado para atuar na execução do referido contrato, conforme especificado no Edital de Licitação n.º ____/____.

Declaramos, ainda, que o Preposto tem capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual, estar acessível por intermédio de telefones fixos e/ou celulares ou se manter nas dependências do Contratante, no horário da disponibilidade do serviço, para, nos termos do art. 118 da Lei nº 14.133/2021, proceder aos contatos com o representante da Administração durante a execução contratual e prestar atendimento aos profissionais em serviço, devendo sempre que solicitado pela gestão contratual:

1. Comparecer às dependências da Contratante, nos dias úteis, no horário comercial, e estar acessível por contato telefônico em outros horários, incluindo feriados e finais de semana;
2. Acompanhar a execução do serviço contratado pelo menos uma vez por semana, devendo, quando da ocasião da visita, procurar a gestão contratual para discutir e resolver questões relativas ao serviço objeto da contratação, tomando ciência de eventuais pendências;
3. Assegurar que as determinações da Contratante sejam disseminadas junto à Contratada com vistas ao dimensionamento da equipe necessária à execução do serviço de suporte remoto, considerando as variações que podem ocorrer em virtude da sazonalidade existente na Justiça Eleitoral, com relação ao volume de chamados técnicos;
4. Informar à Contratante sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento do serviço de suporte remoto;
5. Manter contato direto e constante com a fiscalização do contrato, a fim de prestar todas as informações relativas ao contrato e adotar todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
6. Atender às instruções da Contratante quanto à execução e aos horários de realização do serviço, permanência e circulação dos prestadores de serviço nas dependências da Contratante;
7. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de Reunião de Alinhamento de Expectativas contratuais com o gestor do contrato;
8. Fiscalizar e ministrar as orientações necessárias aos profissionais prestadores do serviço;

9. Adotar as providências necessárias nos casos de acidente de trabalho;
- 10.Regularizar pendências referentes à relação contratual dos prestadores do serviço contratado;
- 11.Executar os serviços dispostos no Termo de Referência, no item específico de atribuições do Preposto;
- 12.Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

Por fim, declaramos que o Preposto será responsável por receber notificações e advertências emitidas pelo Contratante.

Recife, _____ de _____ de _____.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PREPOSTO]

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA]

ITEM 3 - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º ____/____

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO, sediado na Av. Governador Agamenon Magalhães, nº 1.160, Derby, Recife-PE, CNPJ n.º 05.790.065/0001-00, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a [NOME DA EMPRESA], sediada em [ENDEREÇO], CNPJ N.º [CNPJ], doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º ____/20__ doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe Decreto 7.845 de 14/11/2012 – Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado e de acordo com a Lei 13.709 de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com os procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Será considerada como informação sigilosa toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada.

O termo “informação” abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominadas INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que lhe venham a ser confiadas durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se as partes a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceira, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

1. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

1. Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro acima, também se obriga a:

1. Não discutir perante terceiros; usar; divulgar; revelar; ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.
2. Responsabilizar-se por impedir - por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas - a divulgação ou utilização das informações proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
3. Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
4. Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidade prevista conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidade civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei n.º 14.133/2021.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou se constando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

1. O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;
3. A omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
4. Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
5. O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
6. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

7. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de que qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;
8. Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro da cidade de Recife/PE, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em vias de igual teor e um só efeito.

Recife, ____ de _____ de ____.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA – CONFIRMAR PODERES]

[QUALIDADE DO REPRESENTANTE LEGAL – SÓCIO-GERENTE, DIRETOR, PROCURADOR...]

[ASSINATURA DO PREPOSTO]

ITEM 4 – TERMO DE CIÊNCIA

TERMO INDIVIDUAL DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal da(o)s empregada(o)s da(o) CONTRATADA(O) diretamente envolvida(o)s na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no TRE/PE. No caso de substituição ou inclusão de empregada(o)s da(o) CONTRATADA(O), a(o) Preposta(o) deverá entregar à(ao) Fiscal Administrativa(o) da Contratação os Termos de Ciência assinados pela(o)s nova(o)s empregada(o)s envolvida(o)s na execução dos serviços contratados.

1 - IDENTIFICAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO			
INSTRUMENTO DE CONTRATAÇÃO N.º			
OBJETO			
CONTRATADA(O)	<Nome da(o) CONTRATADA(O)>	CNPJ	
PREPOSTA (O)		CPF	
GESTORA/GESTOR DA CONTRATAÇÃO		MAT	

2 - CIÊNCIA

2.1. Por este instrumento, a(o)s funcionária(o)s abaixo identificada(o)s declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Responsabilidade e Confidencialidade e as normas de segurança vigentes do CONTRATANTE disponíveis no sítio da internet da CONTRATANTE (<https://www.tre-pe.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/sugestao-novo-portal-transparencia-1/sistema-de-gestao-de-seguranca-da-informacao>).

FUNCIONÁRIA(O)S DA(O) CONTRATADA(O)		
Nome	Matrícula	Assinatura

ITEM 5 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

TERMO INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

Este Termo se pauta pelos princípios das boas práticas e políticas de segurança da informação e visa preservar integridade, confidencialidade e disponibilidade dos ativos de informação sob gestão da **Justiça Eleitoral**.

1. Declaro estar ciente de que este Termo é aplicável a todas as informações confidenciais sob gestão da **Justiça Eleitoral** a que venha a ter acesso, seja qual for a forma apresentada ou o meio através do qual a informação seja materializada ou compartilhada: escrita em papel, armazenada e transmitida por meios eletrônicos e nos sistemas informatizados, exibida em filmes ou falada em conversas formais e informais.

2. Estou ciente de que os equipamentos relacionados aos Sistemas Informatizados colocados à minha disposição como instrumento de trabalho são de exclusiva propriedade da **Justiça Eleitoral**, tendo o Tribunal a permissão prévia para acesso e monitoramento aos referidos equipamentos, bem como a quaisquer informações veiculadas e armazenadas nos referidos Sistemas Informatizados.

3. Declaro, também, estar ciente de que os acessos realizados à internet, bem como o conteúdo das mensagens enviadas através do Correio Eletrônico corporativo, podem ser monitorados automaticamente.

4. Estou igualmente ciente das minhas responsabilidades no uso e direito de acesso às informações confidenciais do Tribunal, e comprometo-me a cumprir as condutas adequadas contra destruição, modificação, divulgação indevida e acessos não autorizados, sejam acidental ou intencionalmente, tais como:

a) utilizar as informações confidenciais do Tribunal ou me expressar em nome da referida Instituição, somente no interesse do serviço, não podendo divulgar tais informações a terceiros ou comentá-las fora dos ambientes físicos e lógicos do Tribunal sem a expressa autorização do respectivo gestor;

b) tratar as informações do Tribunal às quais tiver acesso, de acordo com as normas de classificação da informação;

c) manter sigilo sobre as informações sensíveis do Tribunal e considerar confidenciais todos os dados e informações, pormenores, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos dos quais venha a tomar conhecimento, ou que venham a ser confiados durante e em razão da minha atuação profissional, não podendo, sem

prévia autorização do gestor, reproduzir, divulgar, enviar, ceder, dar conhecimento a terceiros;

d) as senhas vinculadas ao meu Código de Usuário, recebido do Tribunal para o acesso aos seus Sistemas Informatizados, são de meu uso pessoal e intransferíveis e devo garantir a proteção e o sigilo das mesmas, assumindo a responsabilidade por todas as transações efetuadas sob esse código de identificação;

e) sob nenhum pretexto, tentar acessar arquivos ou ambientes para os quais não esteja autorizado ou que não possuam relação direta com os serviços sob minha responsabilidade;

f) utilizar os equipamentos, as informações e os sistemas informatizados para atividades exclusivamente institucionais, sendo vedado o uso extensivo para assuntos pessoais ou privados;

g) no correio eletrônico, não formar palavras ou expressões que gerem duplo sentido, que não sejam condizentes com o ambiente corporativo ou que possam causar danos à imagem do Tribunal;

h) arquivos executáveis ou de programas anexados em mensagens recebidas não devem ser abertos, mesmo que vindos de origem confiável, sem prévia confirmação com o remetente;

i) utilizar exclusivamente equipamentos e sistemas homologados pelo TRE, sendo vedada a conexão física ou remota de algum componente externo, como *modem*, computadores ou sistemas de vídeo a um recurso computacional do Tribunal, salvo com expressa autorização da área técnica.

j) respeitar os direitos de propriedade intelectual, de acordo com a regulamentação pertinente, em particular a lei de direitos autorais de *software*;

k) utilizar apenas produtos de *software* com as licenças de uso válidas;

l) utilizar recurso de bloqueio de acesso à estação de trabalho, que deve ser ativado quando do afastamento temporário;

m) desligar a estação de trabalho ao encerrar as atividades. Quando houver necessidade de a estação de trabalho permanecer ligada, o usuário deve encerrar sua sessão (*logoff*);

n) manter inalteradas as configurações dos equipamentos e sistemas informatizados;

o) excluir mensagens eletrônicas cuja origem não seja confiável, que representem risco à segurança da rede ou que sejam prejudiciais ou danosas ao Tribunal ou a terceiros;

p) utilizar listas e/ou caderno de endereços eletrônicos do Tribunal exclusivamente para o envio de mensagens que sejam de estrito interesse funcional.

5. Declaro, ainda, estar ciente de que **constitui infração grave** a exploração de falhas ou vulnerabilidades porventura existentes. O Tribunal reserva-se o direito de suspender o meu acesso aos seus Sistemas, no caso de descumprimento dessa diretiva. Obrigó-me, ainda, a:

a) notificar o Comitê de Governança de Segurança da Informação (CGSI) do Tribunal acerca de qualquer suspeita ou ameaça por mim detectada, que implique o comprometimento de minha senha, providenciando a sua imediata troca;

b) notificar o CGSI do Tribunal acerca de qualquer suspeita de tentativa de violação de segurança dos sistemas informatizados, em qualquer nível, não podendo acobertar, esconder ou ajudar a esconder violações de terceiros, de qualquer natureza;

c) cuidar da confidencialidade, da integridade e da disponibilidade das informações sensíveis transitadas pelos sistemas informatizados do Tribunal ou em quaisquer outros meios;

d) considerando o contido nos itens 2 e 4-”f”, onde se estabelece que os referidos Sistemas Informatizados do Tribunal devem ser utilizados exclusivamente no interesse do trabalho, em caso de descumprimento e uma vez comprovada a minha culpa, obrigo-me a indenizar e assumir os danos causados à **Justiça Eleitoral** e a seus servidores, pelo uso indevido dos acessos a mim autorizados aos referidos Sistemas Informatizados, inclusive por qualquer reclamação de calúnia, difamação, infração de propriedade intelectual, bem assim a violação de quaisquer outros direitos, arcando com todos os ônus decorrentes (indenizações; perdas e danos; custas; despesas e honorários advocatícios etc.).

6. Por fim, declaro-me ciente de que o descumprimento de quaisquer das obrigações aqui estabelecidas e do disposto na legislação vigente ou manuseio de material/recurso que contrarie a moral e os bons costumes ou a ordem pública, é passível de aplicação de penalidades previstas na legislação em vigor, bem como de análise sob os aspectos disciplinares, sujeitando-me às punições decorrentes.

Recife, ____ de _____ de ____.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PROFISSIONAL]

ITEM 6 – TERMO DE RESPONSABILIZAÇÃO DE PATRIMÔNIO

TERMO DE RESPONSABILIZAÇÃO DE PATRIMÔNIO

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º ____/____

_____, signatário do Contrato n.º ____/____, e _____, designado Preposto pela empresa, assumimos para todos os efeitos e fins de direito, inteira responsabilidade quanto aos bens relacionados em anexo, pelo período de _____ a _____ e declaramos que suas utilizações atenderão exclusivamente a interesses do TRE-PE.

Recife, ____ de _____ de ____.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PREPOSTO]

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA]

DOC SEI 3296541



Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco

ANEXO X

EDITAL DO PREGÃO N.º 90019/2026 – ELETRÔNICO

CADASTRO PARA ASSINATURA DE ATA/CONTRATO

1. Informações da pessoa indicada para representar a licitante vencedora no Contrato:

1.1 Nome completo:

1.2 Estado Civil:

1.3 Cargo ou função:

1.4 Número da identidade:

1.5 CPF/MF:

1.6 Documentação comprobatória da relação jurídica existente entre a pessoa indicada e a empresa contratada

2. Informações da licitante vencedora:

2.1 Razão Social:

2.2 CNPJ:

2.3 Endereço:

2.4 Telefone:

2.5 Telefone celular com whatsapp:

2.6 Dados bancários:

2.7 Agência:

2.8 Conta corrente:

2.9 Banco:

2.10 E-mail: