



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Definição do objeto

Contratação de empresa especializada no fornecimento de mão de obra, com dedicação exclusiva, para prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina - TRE-SC.

2. Fundamentação da Contratação

A presente contratação está fundamentada e detalhada no Estudo Técnico Preliminar (ETP), documento integrante do Processo Administrativo Eletrônico (PAE) n. 14.401/2025. A necessidade da contratação decorre da essencialidade e da necessidade de suporte contínuo dos serviços de TI para todos os processos organizacionais e finalísticos do TRE-SC.

A operação desses serviços é fundamental e deve ser executada por profissionais qualificados para atender às expectativas dos usuários com celeridade, eficiência e eficácia, mantendo a disponibilidade, a segurança e a continuidade dos sistemas em produção e preservando a qualidade dos serviços prestados.

3. Descrição da solução

O objeto consiste na contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do TRE-SC, composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico (*service desk*), pela manutenção de equipamentos e de infraestrutura de TI, e pelo apoio no controle de ativos de TI.

3.1. Detalhamento dos Serviços

Os serviços contratados abrangem macroatividades complementares e interdependentes, fundamentais para assegurar a operacionalização eficiente do ambiente tecnológico do TRE-SC, conforme detalhado a seguir:

- **Suporte técnico (*service desk*):** pressupõe o atendimento presencial e/ou remoto na Central de Serviços de TI, que atua como ponto único de contato entre os clientes/usuários e a área de TI. É responsável por receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar incidentes, dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento, visando padronizar e agilizar a resolução;
- **Manutenção de equipamentos e de infraestrutura de TI:** consiste na manutenção preventiva e corretiva de ativos de TI, na instalação e movimentação física de equipamentos e na preparação de infraestrutura de TI;
- **Apoio ao controle de ativos de TI:** colaborar com as equipes técnicas do Tribunal nas etapas de movimentação, conferência e controle de equipamentos e ativos de TI.

3.2. Operacionalização das Atividades

O TRE-SC possui um Catálogo de Serviços de TI com aproximadamente 150 itens em constante atualização, executados conforme normas internas e o modelo ITIL, e regidos por um Acordo de Níveis de Serviço - ANS (vide Anexo II). O gerenciamento desses serviços é feito pela Central de Serviços de TI, por meio de uma ferramenta de Service Desk, fornecida pelo TRE-SC, na qual a empresa contratada deverá registrar e detalhar todas as ocorrências em tempo real para fins de controle e estatísticas.

A Central de Serviços de TI é responsável por registrar, categorizar e acompanhar as ocorrências desde a abertura até a sua solução, mantendo o usuário informado. O atendimento pode ser remoto ou presencial e é organizado em níveis de escalonamento. A conclusão de uma ocorrência envolve o registro da solução implementada (que alimenta a base de conhecimento) e a comunicação do resultado ao usuário, incentivando a pesquisa de satisfação. A equipe deverá consultar a base de conhecimento para agilizar os atendimentos.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

3.3. Ambiente Tecnológico

O ambiente tecnológico do Contratante compreende, entre outros, os itens descritos a seguir, podendo, todavia, haver variação destes números à medida que novos recursos sejam acrescentados:

- 2.321 estações de trabalho (1574 PCs desktops e 747 notebooks);
- 267 impressoras (111 próprias e 156 de contrato terceirizado de outsourcing de impressão);
- 287 switches gerenciáveis;
- 1.171 usuários.

O parque de softwares está contemplado nos 150 serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços de TI, conforme especificado no Anexo III (Catálogo de Serviços de TI do TRE-SC) deste documento.

O TRE-SC disponibilizará local adequado para a execução dos serviços, objeto desta contratação, não sendo necessária nenhuma adequação do ambiente para a execução do contrato. As medições dos indicadores de ocorrências serão realizadas por ferramentas próprias do TRE-SC.

A plataforma “OTRS” é o sistema de gerenciamento de serviços de TI utilizado atualmente pela Central de Serviços de TI do TRE-SC e que será utilizada no atendimento dos chamados/tickets de usuários pela equipe técnica da Contratada, porém a plataforma “ZNUNY” poderá ser adotada no curto/médio prazo.

3.4. Perfil profissional solicitado

3.4.1. Analista de Suporte Computacional

Código Brasileiro de Ocupações (CBO): Analista de Suporte Computacional (2124-20).

- **Analistas:** Os analistas que irão exercer o suporte técnico são compatíveis com o nível Pleno, pois devem ter conhecimento técnico e experiência que lhes permita tomar decisões e lidar por conta própria com a maioria das tarefas, embora reportem decisões mais importantes a seu supervisor. A complexidade do serviço é elevada, com cerca de 70% dos atendimentos sendo específicos da Justiça Eleitoral, exigindo maior curva de aprendizado, adaptação e agilidade.
- **Supervisor:** A Contratada deve disponibilizar 1 (um) Analista de Suporte Computacional de nível Sênior, que atuará presencialmente no TRE-SC como Supervisor de Atendimento. Ele será responsável por acompanhar a equipe, controlar as atividades e garantir a qualidade dos serviços. O Supervisor de Atendimento deve ser compatível com o nível Sênior, vez que deve ser uma referência técnica para consulta e orientação dos analistas plenos, além de exercer atividades de liderança, comunicação e gestão da equipe.
- **Preposto:** Em cumprimento ao art. 118 da Lei n. 14.133/2021, a Contratada deverá ter um representante formal para responder pela execução do contrato, com vistas à interlocução direta com a Equipe Gestora da contratação, à gestão da equipe de funcionários colocados à disposição do TRE-SC (verificação técnica dos serviços, controle de jornada, gestão dos materiais, dentre outras atividades correlatas) e à resolução imediata de questões contratuais e operacionais.

3.5. Atividades a serem desenvolvidas

A seguir são listadas as principais atividades e atribuições implicadas na rotina do cargo. Reforça-se que as listas abaixo não são exaustivas, podendo haver demandas de atividades similares relativas aos cargos.

3.5.1. Principais atividades do serviço de suporte técnico

- oferecer orientações aos usuários, mediante pesquisa na base de conhecimentos do TRE-SC, quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;

- executar intervenção em estação de trabalho de usuários do TRE-SC, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos;
- registrar detalhadamente no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI de todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes às ocorrências dos usuários;
- informar usuários quanto ao andamento das ocorrências por ele registradas mediante solicitação;
- identificar e reportar imediatamente ao Supervisor de Atendimento problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-SC ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- receber e documentar as soluções de ocorrências e efetuar o fechamento das mesmas no sistema;
- detectar e verificar a persistência de erros/problemas na infraestrutura de TI, bem como o seu monitoramento;
- executar testes de sistema operacional e de homologação de software;
- configurar serviços e ativos de rede;
- homologar periféricos;
- preparar ambiente de TI;
- executar outros serviços correlatos ao atendimento aos usuários.

3.5.2. Principais atividades dos serviços de manutenção de equipamentos e infraestrutura de TI e de apoio ao controle de ativos de TI

- instalar, substituir e remanejar módulos e equipamentos;
- substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;
- realizar testes gerais em equipamentos e mídias;
- incluir/alterar informações em sistemas informatizados;
- auxiliar nas atividades de desfazimento de equipamentos;
- preparar equipamentos para transporte;
- abrir/consultar ocorrências externas;
- auxiliar na homologação de procedimentos técnicos;
- ativar ambientes que necessitem de infraestrutura de TI;
- pesquisar soluções tecnológicas;
- realizar conferência física de equipamentos/materiais;
- organizar e entregar documentos, equipamentos e materiais;
- auxiliar na elaboração de documentos em geral;
- confeccionar redes de cabeamento estruturado e realizar manutenção da infraestrutura de redes;
- executar outros serviços correlatos à manutenção de ativos de TI e à infraestrutura de redes.

3.5.3. Principais atribuições da função de Supervisor de Atendimento



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- acompanhar e controlar as atividades do serviço de atendimento, visando garantir os níveis de serviço exigidos;
- acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de atendimento, monitorando reclamações e problemas na execução das atividades;
- identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando ao processo de melhoria contínua do serviço de atendimento;
- suprir os profissionais de informações, treinamento, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- repassar orientações e inseri-las no processo de atendimento, quando necessário;
- participar de reuniões de acompanhamento sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao Gestor do contrato, propondo, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- informar a ocorrência de incidentes generalizados ou de grande impacto, reclamações e sugestões de clientes para serem repassados ao TRE-SC;
- garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão;
- garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, padrão de saudação, fraseologia, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo TRE-SC;
- acompanhar e gerenciar todos os atendimentos recebidos pela Central de Serviços, garantindo os seus fechamentos dentro dos níveis de serviço exigidos;
- atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os demais técnicos da equipe em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência.

3.6. Demanda estimada de profissionais

O dimensionamento da equipe de profissionais técnicos deve considerar os seguintes aspectos:

- a) manutenção do nível de atendimento dos serviços de rotina, bem como nas diversas ocasiões de viagem a trabalho de parte da equipe aos Cartórios Eleitorais;
- b) atendimento de tarefas críticas, sensíveis e/ou de longa duração;
- c) manutenção do nível de atendimento dos serviços em ocasiões de picos sazonais ou aumento fortuito e imprevisto da demanda (como nos casos de indisponibilidade de aplicações do TSE e de terceiros).

De acordo com o levantamento realizado no Estudo Técnico Preliminar, **o dimensionamento ideal para o atendimento da demanda operacional atual, bem como dos aspectos citados acima, é estimado em 17 (dezesete) profissionais técnicos**, conforme a seguinte distribuição:

- **Analista de Suporte Computacional Pleno: 16 (dezeses) profissionais.**
- **Analista de Suporte Computacional Sênior (Supervisor de Atendimento): 1 (um) profissional.**



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

3.7. Categoria e Salário Base

De acordo com o levantamento do Estudo Técnico Preliminar, se constata que os valores salariais médios praticados no mercado estão acima dos valores definidos pelo piso da categoria no Estado de Santa Catarina, razão pela qual **deve ser observado pela Contratada o salário-base mínimo convertido para 30 horas semanais, conforme abaixo:**

Cargo	Salário-base mínimo
Analista de Suporte Pleno	R\$ 3.460,58
Analista de Suporte Sênior (Supervisor de Atendimento)	R\$ 5.104,80

3.8. Pacotes de serviço adicionais

A gestão do Contrato poderá solicitar à Contratada, a qualquer tempo, a execução de serviços na forma de pacotes adicionais, os quais poderão ser realizados em dias úteis, sábados, domingos e/ou feriados, e, ainda, em horários noturnos.

● Pacote Adicional I

O Pacote de Serviço Adicional I corresponde às atividades cuja demanda não pôde ser prevista ou realizada durante o horário normal de trabalho.

Cada Pacote de Serviço Adicional I equivale à produtividade de 1 (um) profissional por 1 (uma) hora.

Sempre que possível, o pacote será solicitado com antecedência mínima de 2 (duas) horas.

● Pacote Adicional II

O Pacote de Serviço Adicional II corresponde às atividades geradas em razão de aumento de demanda ocasionada por eventos como: Eleições, Plebiscito, Referendo, Consulta Popular, Revisão do Eleitorado, Recadastramento Biométrico, entre outras demandas adicionais que justifiquem a ampliação da equipe técnica de atendimento aos usuários de TIC.

Cada Pacote de Serviço Adicional II equivale à produtividade de 1 (um) profissional por 1 (um) mês.

Nos casos em que o acréscimo da demanda justificar, poderá ser solicitado mais de um Pacote de Serviço Adicional II concomitantemente.

3.9. Estudo Técnico Preliminar

O Estudo Técnico Preliminar utilizado como base para este Termo de Referência é o documento de referência juntado ao Processo Administrativo Eletrônico n. 14.401/2025.

3.10. Marcas e Modelos / Códigos de Referência

Não se aplica a esta contratação.

3.11. Códigos SIASG

26980 - Central de serviços de TIC.

4. Requisitos da contratação

4.1. Requisitos de negócio



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

#	Requisito	Justificativa
4.1.1	Execução dos serviços, na sede da STI do TRE-SC em Florianópolis/SC, com possibilidade de plantões.	Devido à criticidade e sensibilidade das informações, busca-se evitar o tráfego de dados para ambientes externos à instituição. A execução presencial na sede do TRE-SC é fundamental para assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações sensíveis gerenciadas pela instituição, reduzindo riscos associados ao tráfego de dados para ambientes externos e facilitando o controle de acesso físico e lógico aos sistemas críticos da Justiça Eleitoral.
4.1.2	Provimento e dimensionamento adequado da equipe técnica para execução ininterrupta dos serviços do Catálogo de TI, cumprindo os Níveis de Serviço (ANS).	É necessário um número adequado de profissionais para garantir o atendimento das demandas nos prazos estabelecidos no ANS do TRE-SC. A continuidade operacional dos serviços de TI exige dimensionamento apropriado da equipe técnica para absorver variações de demanda, garantir cobertura em períodos de ausências e assegurar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço estabelecidos, evitando interrupções que possam comprometer as atividades finalísticas do Tribunal.
4.1.3	Cumprimento de indicadores de qualidade e desempenho definidos pelo TRE-SC.	As atividades devem ser executadas com um nível de produtividade e qualidade previamente estabelecido pelo Tribunal. O estabelecimento de indicadores mensuráveis de qualidade e desempenho é essencial para o monitoramento objetivo da prestação dos serviços, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria contínua e assegurando que os padrões técnicos e operacionais do Tribunal sejam consistentemente atendidos.
4.1.4	Deslocamento de profissionais para atendimento em unidades da Justiça Eleitoral em Santa Catarina.	O TRE-SC possui cartórios eleitorais em diversos municípios, sendo necessário, eventualmente, o deslocamento de técnicos para prestação de serviços locais. A capilaridade da Justiça Eleitoral em Santa Catarina, com cartórios eleitorais distribuídos em diversos municípios do estado, demanda a disponibilidade de profissionais para deslocamento e atendimento presencial, visando solucionar demandas técnicas que não podem ser resolvidas remotamente e garantir suporte adequado às zonas eleitorais.
4.1.5	Possibilidade de execução temporária e esporádica de atividades de forma remota.	Situações como a pandemia de Covid-19 demonstraram a necessidade de prever a continuidade dos serviços em regime de home office. A capacidade de executar serviços remotamente representa elemento essencial de resiliência e continuidade de negócios, conforme demonstrado durante a pandemia de Covid-19, permitindo manter as operações em situações excepcionais como emergências sanitárias, condições climáticas adversas ou outras circunstâncias que impossibilitem o trabalho presencial.
4.1.6	Prestação de serviços em horários diversos (plantão) para suporte a eventos e sessões plenárias.	Necessário para dar suporte a atividades do Tribunal que ocorrem fora do horário de expediente regular. Algumas atividades institucionais do Tribunal, incluindo sessões plenárias e eventos eleitorais, podem ocorrer fora do expediente administrativo regular, exigindo disponibilidade de suporte técnico em regime de plantão para assegurar a normalidade das operações e resolver



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

#	Requisito	Justificativa
		incidentes críticos que possam surgir durante esses eventos/períodos.
4.1.7	Provimento de profissional para Supervisão do atendimento presencialmente na sede do TRE-SC.	A presença de um supervisor é crítica para garantir a qualidade contínua dos atendimentos e a satisfação dos usuários. A presença contínua de um supervisor na sede do Tribunal é indispensável para coordenar a equipe técnica, realizar gestão de incidentes e problemas em tempo real, garantir alinhamento com as expectativas institucionais e promover a melhoria contínua dos processos de atendimento.
4.1.8	Execução de pacotes de serviço adicionais para atender a picos sazonais de demanda (Eleições, Recadastramento Biométrico, etc.).	Justifica-se por aumentos de demanda gerados por eventos específicos do calendário eleitoral ou projetos determinados pela Administração. O calendário eleitoral e projetos institucionais específicos geram picos previsíveis de demanda que excedem significativamente a capacidade da equipe regular, sendo necessária a contratação flexível de serviços adicionais para absorver esse acréscimo temporário de trabalho sem comprometer a qualidade e os prazos de entrega acordados.
4.1.9	A empresa vencedora não poderá ter outro contrato vigente com o TRE-SC para serviços de apoio à área de Administração de Sistemas do TRE-SC.	Medida de segurança para evitar dependência de um único fornecedor, potenciais conflitos de interesse entre contratos correlatos e assegurar a diversificação de fornecedores como medida de segurança institucional e continuidade de negócios.

4.2. Requisitos legais

#	Requisito	Justificativa
4.2.1	Jornada de trabalho de 6 horas diárias, com dedicação exclusiva, nos termos da CLT.	Necessário para o atendimento das demandas durante todo o horário de expediente do órgão, assegurando a cobertura integral do expediente administrativo do Tribunal, garantindo disponibilidade contínua de suporte técnico aos usuários durante todo o horário de funcionamento.
4.2.2	Provimento de preposto no local de execução dos serviços, conforme art. 118 da Lei n. 14.133/2021.	Exigência legal para que a Contratada tenha um representante formal para responder pela execução do contrato para interlocução direta com o TRE-SC, gestão da equipe e resolução imediata de questões contratuais e operacionais.
4.2.3	Respeito às normas de Segurança da Informação publicadas pelo TRE-SC.	Garantir a proteção das informações e dos ativos de TI do Tribunal, assegurando a conformidade com as políticas institucionais de segurança, protegendo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e ativos tecnológicos do Tribunal.
4.2.4	Respeito ao código de ética do TRE-SC.	Garantir o alinhamento ético dos profissionais com os valores da instituição e a conduta profissional alinhada aos princípios e valores institucionais, preservando a imagem e a reputação da Justiça Eleitoral.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

4.2.5	Respeito às normas do TRE-SC relacionadas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e a confidencialidade das informações.	Assegurar a proteção de dados pessoais manipulados durante a prestação dos serviços, garantindo o tratamento adequado de dados pessoais conforme a legislação vigente, minimizando riscos de incidentes de segurança e sanções legais.
4.2.6	Aderência à legislação trabalhista em vigor.	Garantir o cumprimento de todas as obrigações legais relacionadas aos profissionais alocados.

4.3. Requisitos técnicos

#	Requisito	Justificativa
4.3.1	Provimento de equipe técnica com formação adequada e conhecimento em ITIL.	Assegurar a execução dos serviços conforme as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI reconhecidas internacionalmente, garantindo eficiência, qualidade e alinhamento com os padrões adotados pelo Tribunal.
4.3.2	Utilização obrigatória do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (service desk) adotado pelo TRE-SC.	Garantir o registro centralizado, rastreabilidade completa e documentação adequada de todas as demandas, viabilizando o controle gerencial, a mensuração de indicadores e a auditabilidade dos serviços prestados.
4.3.3	Aderência às normas e aos padrões internos de procedimentos técnicos adotados pelo TRE-SC.	Garantir a padronização, a uniformidade e a conformidade dos serviços prestados.
4.3.4	Utilização do padrão de atendimento definido em conjunto com o TRE-SC (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros).	Assegurar uma comunicação clara, uniforme e profissional com os usuários.
4.3.5	Conhecimentos mínimos da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDJP-Br).	Atender os termos da <u>Resolução CNJ n. 443/2022</u> e da <u>Portaria CNJ n. 257/2022</u> , observando os requisitos mencionados nos referidos documentos nas disponibilizações dos profissionais, garantindo que os profissionais possuam as competências necessárias para suportar a infraestrutura e os serviços relacionados ao Poder Judiciário.

A natureza dos serviços torna a contratação incompatível com a natureza profissional de pessoa física, pois os requisitos exigem uma equipe multidisciplinar, estrutura de gestão, capacidade de alocação de múltiplos profissionais e garantia de continuidade. A exigência de uma estrutura mínima, com equipe de profissionais e corpo técnico para a execução do objeto, justifica a contratação de pessoa jurídica.

5. Modelo de execução do objeto

Atualmente, o TRE-SC conta com um Catálogo de Serviços de TI (vide Anexo III) composto de, aproximadamente, 150 serviços distribuídos nas seguintes categorias: Atendimento, Comunicação e Colaboração, Conteúdo e Publicações, Cadastro Eleitoral, Candidatura e Partidos Políticos, Propaganda e Pesquisa Eleitoral, Sistemas



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Eleitorais de Apoio, Totalização e Divulgação, Urnas Eletrônicas, Equipamentos de Informática, Ferramentas de Ensino, Financeiro, Gerenciamento de Acesso, Gestão de Processos e Projetos, Patrimônio, Recursos Humanos e Suporte e Infraestrutura.

Cada um dos serviços deve ser executado de acordo com as normas, os procedimentos e as técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como pelas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), obedecendo ao acordo de níveis de serviço (ANS) estipulado pelo TRE-SC.

A gerência e o tratamento das atividades desenvolvidas serão apoiados por ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (*service desk*), que atribui um identificador (número da ocorrência) a ser utilizado para armazenar todo o histórico do tratamento dado à ocorrência. Essa ferramenta, disponibilizada pelo TRE-SC, será utilizada para a contabilização dos serviços com vista à gerência do Acordo de Níveis de Serviço (ANS), sendo de responsabilidade da empresa contratada manter seus registros atualizados em tempo real e com todos os detalhes do trabalho realizado para possibilitar a geração de estatísticas da atividade. Essas atividades podem ser demandadas pelas áreas Gestoras do TRE-SC ou serem decorrentes do registro de requisição ou incidente por parte dos usuários.

O modo de registro das ocorrências pelos usuários será realizado, preferencialmente, por meio desse sistema. Todavia, devem ser considerados outros meios, tais como: telefone, correio eletrônico, formulário eletrônico, entre outros, que também deverão ser registrados no sistema.

Incumbe à Central de Serviços de TI registrar todas as ocorrências dos usuários e seus detalhes, alocando corretamente sua prioridade e categoria, bem como efetuar o seu acompanhamento desde o registro até a solução, mantendo o status atualizado e o usuário informado sobre o seu progresso.

O atendimento às ocorrências poderá ser realizado de forma remota ou presencial, conforme o caso e a definição do TRE-SC. O atendimento presencial, quando necessário, deverá ser realizado em conformidade com as normas de segurança e de acesso definidas pelo Tribunal.

O tratamento das ocorrências será realizado em níveis de atendimento, considerados para este Termo de Referência, como sendo grupos de técnicos resolvidores com conhecimento e ferramentas mais especializadas para atendê-las. Nos casos em que houver necessidade de resolução de ocorrência por especialista ou resolvidor externo, será necessário escalonar para segundo ou terceiro nível de atendimento, respectivamente, devendo contatar o terceiro nível para abertura de solicitação de atendimento e acompanhar o seu andamento até o encerramento da ocorrência.

O fechamento da ocorrência inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada que alimentará a base de conhecimento e a comunicação da solução ao usuário.

O registro detalhado da solução adotada compreende a descrição de todos os procedimentos executados, indicação do script utilizado, indicação do item de configuração afetado, incentivo ao preenchimento da pesquisa de satisfação e demais informações necessárias à geração de estatísticas de atendimento.

O TRE-SC disponibilizará base de conhecimento, suportada por sistema gerenciador de banco de dados, contendo procedimentos de atendimento, roteiros de instalação de sistemas e scripts de atendimento, que deverá ser consultada para o atendimento imediato das ocorrências recebidas.

5.1. Prazos

Etapa	Data	Responsável
Entrega dos currículos simplificados dos colaboradores.	Até 3 dias úteis antes do início das atividades.	Contratada
Indicação do preposto.	Até a data da Reunião de Alinhamento das Expectativas.	Contratada



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Etapa	Data	Responsável
Reunião de Alinhamento das Expectativas.	Até 3 dias úteis antes do início da prestação dos serviços ou conforme agendamento realizado pelo Gestor do contrato.	TRE-SC / Contratada
Início da Prestação dos Serviços.	Até 5 dias úteis a partir da autorização do TRE-SC.	Contratada

5.2. Local de entrega ou prestação dos serviços

5.2.1. O serviço deverá ser prestado no ambiente interno do TRE-SC, compreendida a prestação do serviço na Sede do Tribunal e/ou nos Cartórios Eleitorais (quando houver necessidade de viagem técnica para prestação de serviço nessas unidades);

5.2.2. Os serviços serão executados, majoritariamente, junto à Secretaria de Tecnologia da Informação, no Edifício-sede do TRE-SC, situado na Rua Esteves Júnior, n. 68, Centro, Florianópolis/SC, de segunda a sexta-feira, com jornada diária de 6 (seis) horas em período compreendido entre 12h e 19h30, conforme demanda do Contratante e, excepcionalmente, em caráter de plantão, para suporte a eventos ou às sessões plenárias, quando houver necessidade;

5.2.3. O Contratante poderá autorizar, excepcionalmente, a prestação dos serviços de forma remota e/ou em local distinto da forma presencial;

5.2.3.1. Nesse caso, caberá ao TRE-SC disponibilizar os equipamentos necessários à prestação do trabalho, porém o Tribunal não irá responsabilizar-se pelo transporte desses equipamentos, nem pela disponibilização dos demais recursos necessários para o trabalho remoto dos funcionários da Contratada, como, por exemplo, conectividade com a Internet;

5.2.4. As atividades, em sua maioria, deverão ser realizadas na Sede e nos prédios anexos do TRE-SC, todavia, eventualmente e mediante comunicação prévia, poderão ser realizadas em locais diversos, nos limites do Estado de Santa Catarina, sendo, nesses casos, o deslocamento realizado com veículos próprios do TRE-SC;

5.2.4.1. Havendo essa necessidade, a Contratada responsabilizar-se-á pelas despesas com hospedagem e alimentação, bem como por todos os encargos trabalhistas decorrentes do traslado da equipe técnica;

5.2.5. Para os períodos de diminuição excepcional ou temporária de trabalho, inclusive em razão de recesso de fim de ano, o Gestor do contrato avaliará a conveniência e oportunidade de elaboração de escalas de revezamento dos trabalhadores, hipótese em que se procederá na forma definida na Instrução Normativa SEGES/MGI n. 81, de 12 de setembro de 2024.

5.2.6. A Contratada deverá se atentar para que os recursos humanos e materiais não sejam compartilhados em execução simultânea em outros contratos.

5.3. Recebimento provisório e definitivo

a) o recebimento provisório ocorrerá no 1º dia útil subsequente ao término do mês a que se refere a prestação dos serviços;

b) o recebimento definitivo dar-se-á em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela Contratada, hipótese em que o prazo terá seu início contado a partir do saneamento de todas as pendências.

5.4. Pagamento

O prazo máximo para a efetivação do pagamento será de 10 (dez) dias úteis após o recebimento definitivo do objeto.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

5.5. Garantia do objeto

Não se aplica a esta contratação.

5.6. Vigência da contratação

Considerando a natureza contínua do objeto ora demandado, o contrato terá vigência até a data de 31/10/2027, conforme autorizado pelo art. 106 da Lei n. 14.133/2021, prorrogável até o limite decenal, nos termos do art. 107 da referida Lei.

A adoção de vigência plurianual traz benefícios relevantes para a Administração, destacando-se:

- a) Racionalização administrativa: reduz a necessidade de formalização de aditivos contratuais de prorrogação em curtos intervalos, gerando economia de tempo e de recursos das áreas técnicas, jurídicas e de gestão de contratos;
- b) Estabilidade na execução contratual: evita a fragmentação da prestação dos serviços e contribui para a manutenção de rotinas operacionais já consolidadas, prevenindo descontinuidades decorrentes de processos licitatórios frequentes ou alterações contratuais recorrentes;
- c) Eficiência no planejamento orçamentário e operacional: facilita a previsão e o gerenciamento das despesas ao longo do ciclo de contratação e permite à Administração estruturar suas atividades com maior segurança e previsibilidade;
- d) Potencial para obtenção de propostas economicamente mais vantajosas: a vigência mais extensa tende a estimular ofertas comerciais mais competitivas, permitindo ao futuro contratado diluir custos de mobilização e estruturação do serviço ao longo do prazo contratual;
- e) Redução de impactos decorrentes de transições contratuais frequentes, como novas fases de implantação, adaptação de equipes, treinamentos e ajustes operacionais;
- f) Alinhamento com os princípios da economicidade, eficiência e planejamento, consagrados na Lei n. 14.133/2021, promovendo uma atuação administrativa mais racional e sustentável; e

Diante de tais elementos, entende-se que a adoção de vigência plurianual no presente caso atende ao interesse público e contribui para a adequada execução do objeto contratual, com ganhos de eficiência e economicidade para a Administração.

5.7. Obrigações do Contratante

5.7.1. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados, na reunião inicial de alinhamento e durante toda a vigência contratual, bem como os que venham a ser solicitados pela Contratada, visando a obter os melhores resultados na prestação dos serviços;

5.7.2. Autorizar o início dos serviços, desde que cumpridas as obrigações iniciais previstas neste Termo de Referência;

5.7.3. Disponibilizar as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessários à execução dos serviços, nas dependências do TRE-SC;

5.7.3.1 Disponibilizar microcomputador para realização de trabalho remoto, caso seja necessário.

5.7.4. Disponibilizar ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (Service Desk) para registro, acompanhamento e controle das ocorrências;

5.7.5. Promover, por meio da Equipe Gestora de que trata o subitem 6.2, a gestão e a fiscalização da contratação, mediante o acompanhamento da execução dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, e do cumprimento das obrigações pela Contratada, em conformidade com o art. 117 da Lei n. 14.133/2021;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

5.7.6. Cientificar a Contratada sobre o resultado da prestação mensal dos serviços, de acordo com a Relação de Falhas do Instrumento de Medição de Resultado – IMR, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação, para o decorrente faturamento de acordo com o valor apurado, conforme disposto no item 7;

5.7.7. efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços no prazo previsto no subitem 5.4, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, observado o disposto no art. 143 da Lei n. 14.133/2021, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e/ou quantidade;

5.8. Obrigações da Contratada

5.8.1. Executar o objeto nas condições estipuladas neste Termo de Referência e em sua proposta;

5.8.2. Indicar, por escrito, na reunião de alinhamento das expectativas, preposto (e substituto eventual) designado para representá-la no local de execução dos serviços, conforme previsto no art. 118 da Lei n. 14.133/2021;

5.8.3. Iniciar a prestação dos serviços na data estabelecida pelo Gestor da contratação, a qual será comunicada à Contratada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;

5.8.4. Garantir a prestação dos serviços durante o horário de expediente do Contratante a fim de suprir a demanda estimada;

5.8.4.1. Prestar os serviços de segunda a sexta-feira, com jornada diária de 6 (seis) horas em período compreendido entre 12h e 19h30, conforme demanda do Contratante, e, excepcionalmente, em caráter de plantão para suporte a eventos ou às sessões plenárias, quando houver tal demanda;

5.8.5. Realizar os serviços por meio de profissionais tecnicamente qualificados, apresentando à Secretaria da Tecnologia da Informação, antes do início das atividades, a documentação que comprove a observância dos requisitos obrigatórios para exercício das atividades;

5.8.5.1. Entregar os currículos dos colaboradores até 3 (três) dias úteis antes do início das atividades;

5.8.5.2. Apresentar, até o início das atividades, atestado de antecedentes civil e criminal dos profissionais que atuarão nas instalações da Justiça Eleitoral;

5.8.6. Substituir, sem prejuízo do desconto pela falta e no prazo máximo de 5 dias úteis após a comunicação do Contratante, o profissional que for considerado ineficiente ou incompatível com o trabalho solicitado ou cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público;

5.8.7. Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados nos locais de trabalho;

5.8.8. Responsabilizar-se pelo transporte de seus empregados, por meios próprios ou mediante fornecimento de vale-transporte, para a cobertura do trajeto residência-trabalho e vice-versa (inclusive quando da realização de serviço extraordinário);

5.8.8.1. Nos deslocamentos realizados para a execução de serviços fora do ambiente habitual de trabalho (Cartórios Eleitorais do interior do Estado), a responsabilidade pelo transporte é do TRE-SC;

5.8.9. Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas incidentes sobre o traslado, bem como pelas despesas com hospedagem e alimentação do(s) profissional(ais) e eventuais horas extras durante o deslocamento fora do horário de expediente, de modo a não onerar o empregado, em caso de necessidade de deslocamento;

5.8.10. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço ou demissão de empregados, que não terão em hipótese alguma qualquer relação de emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da Contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

5.8.10.1. Suprir todas e quaisquer faltas de empregados por outros profissionais que atendam aos requisitos técnicos exigidos neste Termo de Referência;

5.8.10.2. Haverá margem de tolerância para a falta de um colaborador por dia, desde que em caráter excepcional e que o número de dias com falta no mês não exceda a 5 (cinco) dias, consecutivos ou alternados, e que sejam mantidas as produtividades definidas no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) - Anexo I;

5.8.10.3. Manter seus profissionais nas dependências do TRE-SC adequadamente trajados e identificados mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com as normas de segurança do Tribunal;

5.8.11. Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, bem como àquela referente à segurança e à medicina do trabalho;

5.8.11.1. Comprovar, sempre que solicitado pelo Contratante, a quitação das obrigações trabalhistas;

5.8.12. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Contratante, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do presente objeto, estendendo-se tal obrigação aos seus empregados, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros;

5.8.13. Executar os pacotes de serviço adicionais quando solicitados pelo Contratante, nos termos do Item 3 deste Termo de Referência;

5.8.14. Prover os itens necessários para a realização de trabalho remoto, quando necessário, à exceção do microcomputador que será disponibilizado pelo Contratante;

5.8.15. Apresentar fatura separada quanto à prestação dos serviços mensais e para a execução dos serviços adicionais e deslocamentos;

5.8.16. Realizar o planejamento das férias dos empregados alocados nesta contratação, desde o início da vigência do contrato, a fim de viabilizar a previsibilidade das férias, estabelecida no inciso I do art. 3º do Decreto n. 12.174, de 11 de setembro de 2024, e permitir o acompanhamento pela Equipe Gestora, observadas as disposições da Instrução Normativa Seges/MGI n. 213, de 29 de maio de 2025;

5.8.17. Não subcontratar, total ou parcialmente, o objeto do certame;

5.8.18. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Pregão, comprovando mensalmente a regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista, devendo comunicar ao TRE-SC a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

5.9. Transferência de conhecimento

5.9.1. Todas as atividades realizadas pelos técnicos da Contratada deverão ser registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do TRE-SC;

5.9.1.1. A Contratada deverá detalhar, repassar e registrar, conforme orientação e interesse do TRE-SC, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da Base de Conhecimento ao longo de toda a execução contratual;

5.9.2. Concluída a atividade, será obrigação do técnico detalhar ao máximo a solução adotada e, em seguida, realizar o devido encaminhamento do chamado;

5.9.2.1. Poderá ser solicitado ao profissional da Contratada a elaboração de relatório técnico detalhando a solução aplicada, para sua inclusão na Base de Conhecimento, objetivando que a solução passe a ser de conhecimento de toda a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), facilitando a resolução de ocorrências similares.

5.10. Direitos autorais

5.10.1. São assegurados ao TRE-SC, com exclusividade, os seguintes direitos:



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

a) Propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos pela Contratada relativos ao objeto deste Termo de Referência, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que venham a ser realizadas, de forma permanente, sendo permitido ao TRE-SC distribuir, alterar e utilizar os produtos sem limitações;

b) Direitos autorais da solução, do protótipo, do projeto, de suas especificações técnicas, do leiaute, da diagramação, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato decorrente deste Termo de Referência, ficando proibida a utilização pela Contratada sem autorização expressa do TRE-SC, sob pena de multa e sanções civis e penais cabíveis.

5.11. Qualificação técnica ou formação dos profissionais envolvidos na execução

5.11.1. Para execução dos serviços, será exigido o preenchimento dos seguintes requisitos aos profissionais:

- a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação;
- b) Conhecimento de ITIL;
- c) Conhecimento em cabeamento estruturado;
- d) Conhecimento em redes de computadores;
- e) Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos e aplicativos;
- f) Conhecimento em manutenção de sistemas operacionais e ferramentas de escritório (Microsoft Office, LibreOffice e Google Workspace);
- g) Certificação "ITIL Foundation", expedida pela EXIN (*Examination International*), devidamente comprovada (**apenas para o profissional que terá a função de Supervisor de Atendimento**).

6. Modelo de gestão do contrato

6.1. Gestão do contrato

6.1.1. As atividades de gestão contratual compreendem:

- a) Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa;
- b) Acompanhar os registros realizados pela fiscalização do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;
- c) Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;
- d) Coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;
- e) Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente às unidades competentes, para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;
- f) Elaborar o relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, com as informações obtidas durante a execução do contrato;
- g) Coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, com apoio da fiscalização técnica e administrativa;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

h) Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelas fiscalizações técnica e administrativa quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

i) Realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais; e

j) Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

6.1.2. As atividades de fiscalização técnica do contrato compreendem:

a) Prestar apoio técnico e operacional à gestão do contrato com informações pertinentes às suas competências;

b) Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

c) Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexistência ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

d) Informar à gestão do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

e) Comunicar imediatamente à gestão do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

f) Fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar à gestão do contrato para ratificação;

g) Comunicar à gestão do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

h) Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com a fiscalização administrativa;

i) Auxiliar a gestão do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado; e

j) Realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

6.1.3. As atividades de fiscalização administrativa do contrato compreendem:

a) Prestar apoio técnico e operacional à gestão do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

b) Verificar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

c) Examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

d) Atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar à gestão do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

e) Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com a fiscalização técnica;

f) Auxiliar a gestão do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado; e

g) Realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

6.2. Gestão e fiscalização

As atividades de gestão e fiscalização serão exercidas pela Equipe Gestora a seguir indicada:

Atribuição	Titular ou Substituto das Unidades
Gestor da contratação	Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura Tecnológica - CSIT
Fiscal técnico	Seção de Gestão de Ativos de TI - CSIT Seção de Gestão de Serviços de TI - CSIT
Fiscais administrativos	Seção de Gerenciamento de Contratações – CC Seção de Preparação de Pagamentos e Análise Tributária – COFC

6.3. Instrumentos Formais

6.3.1. A contratação será formalizada por meio de instrumento de contrato. Todas as ocorrências serão registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e, a partir desta ferramenta, será apurado, mensalmente, o relatório “Relação de Falhas”, disponível no Anexo I - Instrumento de Medição de Resultados - IMR, cuja função será aferir as falhas e os resultados da execução contratual.

6.4. Acompanhamento do Contrato

6.4.1. O Gestor manterá controle gerencial acerca das quantidades de colaboradores e da prestação dos serviços, a fim de subsidiar a estimativa para as futuras contratações;

6.4.2. A prestação dos serviços será aferida por resultados, conforme indicadores definidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR (Anexo I).

6.4.2.1. As eventuais ocorrências que comprometam os resultados da prestação mensal dos serviços serão objeto de anotação na Relação de Falhas do IMR, e o documento será apresentado à Contratada, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação, para ciência, providências e decorrente faturamento de acordo com o fator percentual de remuneração dos serviços resultante do IMR.

6.5. Alocação de riscos

Não se aplica a esta contratação.

7. Critérios de medição e de pagamento

7.1. Para apuração do valor a ser pago, será utilizado o Instrumento de Medição de Resultados – IMR, conforme modelo do Anexo I;

7.1.1. Em caso de não comparecimento de profissionais, sem a necessária reposição e independentemente do limite de tolerância fixado no IMR, a Contratada deverá descontar o valor proporcional na fatura respectiva, além da anotação no IMR, quando configurar falha excedente à tolerância estabelecida, e



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

incidência do fator percentual de remuneração dos serviços, resultante do IMR, sobre o faturamento, sem prejuízo da apuração da responsabilidade, nos termos do item 13 deste Termo de Referência.

8. Reajuste ou repactuação

8.1. O valor contratado poderá ser repactuado, visando sua adequação aos novos preços de mercado, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano e a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada;

8.2. São fatos geradores que podem ensejar a repactuação:

a) variação dos custos com a execução do objeto, decorrente do mercado, assim entendidos como aqueles especificados no Módulo 5 da Planilha de Custos e Formação de Preços e os relativos aos pacotes adicionais e taxas de deslocamento;

b) acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente.

8.3. No caso da primeira repactuação, o prazo mínimo de um ano a que se refere o subitem 8.1 conta-se a partir:

a) da data limite para apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório, em relação ao fato gerador de que trata o subitem 8.2, alínea "a"; ou

b) da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente (subitem 8.2, alínea "b") vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

8.3.1. Nas repactuações subsequentes, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que motivou a última repactuação;

8.4. O requerimento referente à repactuação deverá ser protocolado no TRE-SC pelo licitante vencedor – com os documentos comprobatórios – a partir da ocorrência do fato gerador e anteriormente à data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de preclusão de seu direito a repactuar.

8.4.1. O requerente deverá apresentar planilhas que evidenciem analiticamente a variação dos custos, devidamente comprovada e justificada. A comprovação poderá ser feita por meio de documentos relativos à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de repactuação;

8.4.2. Serão preservados os direitos mais benéficos ao trabalhador durante a execução contratual caso o Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a Contratada estiver vinculada seja diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma para definição dos custos unitários mínimos relevantes, para fins de repactuação.

8.4.2.1. A correção dos valores mínimos de remuneração, incluindo salário-base e adicionais, e dos benefícios estabelecidos, será realizada com base nas cláusulas de reajuste percentual do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a Contratada estiver vinculada, quando este for diferente do Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo paradigma;

8.4.2.2. A repactuação será realizada com base na apuração da diferença percentual entre os valores previstos no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo anterior e o que entrou em vigor quando inexistir cláusula de previsão de reajuste percentual no Acordo, Convenção Coletiva ou Dissídio Coletivo ao qual a Contratada estiver vinculada;

8.4.2.3. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador caso o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo ao qual a Contratada estiver vinculada venha a estabelecer valores de remuneração, incluindo salário-base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos valores estabelecidos na contratação ou superiores à aplicação dos percentuais previstos nos subitens 8.4.2.1 e 8.4.2.2;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

8.4.3. Quando a repactuação solicitada pela Contratada se referir aos custos decorrentes do mercado, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, publicado na ocasião, ou, na hipótese de extinção deste índice, utilizar-se-á o que venha a substituí-lo;

8.4.4. O prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços será de 1 (um) mês, contado da data do fornecimento da documentação a que se refere o subitem 8.4;

8.5. Não será admitido o repasse automático para os demais componentes da planilha de custo do percentual de majoração de salário acordado em convenção, acordo, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, devendo o licitante vencedor, no momento do pedido de repactuação, comprovar a variação de cada item, por meio de planilha, aberta, atualizada de seus custos;

8.6. Os efeitos financeiros da repactuação serão devidos:

- a) a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação; ou
- b) em data futura à do fato gerador, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras;

8.6.1. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente;

8.7. O item “aviso prévio trabalhado” será pago somente no primeiro ano de vigência do contrato.

9. Forma e critérios de seleção do fornecedor

9.1. Parcelamento e adjudicação

O objeto da contratação é tecnicamente indivisível, pois as atividades de suporte técnico, manutenção de equipamentos e de infraestrutura, bem como o apoio à gestão de ativos de TI são interdependentes e requerem uma equipe coesa e integrada para garantir a eficiência e a agilidade na resolução dos problemas.

O parcelamento prejudicaria a visão unificada do ambiente tecnológico, dificultaria a identificação de causas-raiz de problemas complexos e aumentaria a complexidade da gestão e fiscalização contratual.

Portanto, a contratação de uma única empresa para a prestação de todos os serviços descritos é a solução que garante a melhor execução do objeto.

9.2. Seleção do fornecedor

Será selecionado o fornecedor cuja proposta comercial apresentar o **menor valor, em Reais, para o Preço Final Mensal Estimado (D), considerando as quantidades da tabela abaixo:**

Item	Descrição	Quantidade (A)	Custo Unitário Mensal (B)	Custo Total Mensal (C = A x B)
1	Analista de Suporte Computacional Pleno	16	B1	C1 = 16 x B1
2	Analista de Suporte Computacional Sênior	1	B2	C2 = 1 x B2
3	Pacote de Serviço Adicional I - Analista Pleno	150	B3	C3 = 150 x B3
4	Pacote de Serviço Adicional I - Analista Sênior	4	B4	C4 = 4 x B4
5	Pacote de Serviço Adicional II	1	B5	C5 = 1 x B5
Preço Final Mensal Estimado (R\$):				D = C1+C2+C3+C4+C5



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

B1 = Custo Unitário Mensal do Analista de Suporte Computacional Pleno
 B2 = Custo Unitário Mensal do Analista de Suporte Computacional Sênior
 B3 = Custo Unitário do Pacote de Serviço Adicional I - Analista Pleno
 B4 = Custo Unitário do Pacote de Serviço Adicional I - Analista Sênior
 B5 = Custo Unitário do Pacote de Serviço Adicional II

As quantidades de pacotes de serviço adicionais dos itens 3, 4 e 5 são meras estimativas baseadas em registros históricos, servindo apenas para a seleção do fornecedor. Assim, essas quantidades de pacotes poderão ou não ser solicitadas pelo TRE-SC, a seu critério, de acordo com a ocorrência ou não de demandas adicionais durante a execução do contrato.

Taxa Diária de Deslocamento

O licitante deverá informar, ainda, o valor da Taxa Diária de Deslocamento, que não poderá exceder àquela estimada para a contratação, sob pena de desclassificação.

O deslocamento será realizado sempre que necessário, no horário definido pelo Contratante, o que não significa que ocorrerá dentro das 30 horas semanais;

A taxa será devida por profissional que necessite pernoitar no local. Nos casos em que não houver necessidade de pernoite, será devida 50% da taxa de deslocamento;

A taxa será devida à Contratada sempre que houver necessidade de deslocamento dos profissionais para imóveis de propriedade do TRE-SC no interior do Estado, a fim de custear todas as despesas, ressalvado o disposto no parágrafo abaixo.

A Contratada deverá utilizar a Taxa Diária de Deslocamento para custear eventuais despesas com pagamento de horas extras aos funcionários durante os deslocamentos fora do horário de expediente.

O TRE-SC, em hipótese alguma, irá utilizar os pacotes adicionais descritos no item 3 para remunerar o período em que os técnicos da Contratada estiverem em deslocamento, mesmo que em meio de transporte fornecido pelo Contratante.

A empresa não fará jus ao recebimento da Taxa Diária de Deslocamento quando houver movimentação dos seus funcionários entre os municípios de Florianópolis, Palhoça, Biguaçu, São José e Santo Amaro da Imperatriz (incluídos os municípios que pertencem a estas Zonas Eleitorais), constituindo-se o primeiro, a base territorial.

Será vedada a participação de pessoa física, conforme previsto no Item 3 do Estudo Técnico Preliminar.

9.2.1. Critérios de habilitação

Em relação à **Qualificação Técnica**, considerando a natureza do objeto, deverá ser exigido um ou mais atestados, em nome do licitante, demonstrando capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com, no mínimo, 8 (oito) empregados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

Em relação à **Qualificação Econômico-Financeira**, considerando a natureza dos serviços e o valor significativo do objeto, deverá ser exigido:

- a) balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;
- b) certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- c) declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data de abertura da licitação, conforme respectivo modelo anexo ao edital licitatório;
- c.1) caso o valor total constante na declaração de que trata a alínea "c" apresente divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Resultado do Exercício (DRE), a empresa licitante deverá acrescentar as devidas justificativas utilizando-se do respectivo modelo anexo ao edital licitatório;

d) comprovação da situação financeira da empresa mediante a obtenção dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC);

d.1) existência de Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% do valor estimado para a contratação;

d.2) existência de Patrimônio Líquido igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor total das parcelas a executar dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada, vigentes na data de abertura da licitação; e

e) comprovação de capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo equivalente a até 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

9.2.2. Critérios de preferência e de desempate

Os critérios de preferência e de desempate obedecerão à legislação em vigor, em especial a Lei Complementar n. 123/2006.

9.2.3. Modalidade de licitação e critério de julgamento

O objeto pretendido é serviço comum, oferecido por diversos prestadores no mercado, apresentando características padronizadas e usuais, o que justifica, portanto, a utilização da modalidade “Pregão” e do critério de julgamento “Menor Preço”.

10. Estimativas do valor da contratação

Conforme subitem 5.7 do Estudo Técnico Preliminar, e em observância à Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, adotou-se como base os valores de mercado referentes às funções de Analista de Suporte Pleno e Analista de Suporte Sênior, devidamente convertidos para a carga horária de 30 horas semanais. Para a estimativa de custos, aplicou-se o Fator-K como parâmetro de referência, resultando no Quadro 1, que apresenta os respectivos valores mensais estimados dos perfis.

Planilha simplificada para estimativa do Custo Unitário Mensal dos perfis				
Item	Perfil	Salário de referência	Fator-K	Custo Unitário Mensal do Perfil
1	Analista de Suporte Computacional Pleno	R\$ 3.460,58	2,12	R\$ 7.336,43
2	Analista de Suporte Computacional Sênior	R\$ 5.104,80	2,03	R\$ 10.362,74

Quadro 1 - Planilha simplificada para estimativa mensal do valor dos perfis

Considerando que a contratação prevê, além do valor referente aos perfis profissionais contratados, serviços eventuais adicionais (Pacote Adicional I e Pacote Adicional II), o Quadro 2 abaixo apresenta a estimativa do Custo Total Anual da contratação, que inclui os valores estimados dos pacotes de serviço adicionais, tomando como base a média mensal dos quantitativos executados no ano de 2024 (154 e 1, respectivamente). Cabe destacar que em relação ao Pacote adicional I, 150 foram realizados pelos Analistas de Suporte Computacional Pleno e 4 (quatro) pelo Analista de Suporte Computacional Sênior:

Estimativa de Custo Total Anual da contratação
--



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Item	Descrição	Quantidade	Custo Unitário Mensal	Custo Total Mensal	Custo Total Anual
1	Analista de Suporte Computacional Pleno	16	R\$ 7.336,43	R\$ 117.382,88	R\$ 1.408.594,56
2	Analista de Suporte Computacional Sênior	1	R\$ 10.362,74	R\$ 10.362,74	R\$ 124.352,88
3	Pacote de Serviço Adicional I - Analista Pleno	150	R\$ 66,38	R\$ 9.957,00	R\$ 119.484,00
4	Pacote de Serviço Adicional I - Analista Sênior	4	R\$ 66,38	R\$ 265,52	R\$ 3.186,24
5	Pacote de Serviço Adicional II	1	R\$ 7.336,43	R\$ 7.336,43	R\$ 88.037,16
TOTAL:				R\$ 145.304,57	R\$ 1.743.654,81

Quadro 2 - Estimativa de Custo Total Anual da contratação

Destaca-se que o cálculo salarial baseou-se em mapa salarial da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia, por se constatar que o mercado pratica valores superiores ao piso da convenção coletiva do SINDPD/SC para as atividades exigidas.

Ademais, o Acordo Coletivo de Trabalho de referência para a categoria em Santa Catarina é o do **Sindicato dos Empregados em Empresas de Processamento de Dados de Santa Catarina (SINDPD/SC)**.

Dessa forma, considerando o quantitativo estimado de 17 profissionais (1 Analista Sênior e 16 Analistas Plenos), os salários de referência de mercado — superiores ao piso sindical, conforme justificado no estudo e autorizado pelo Acórdão nº 2.758/2018 do TCU —, bem como os encargos e demais despesas, o valor total estimado da contratação é de **R\$ 1.743.654,81 (um milhão, setecentos e quarenta e três mil, seiscentos e cinquenta e quatro reais e oitenta e um centavos)** ao ano.

11. Alinhamento da contratação

11.1. Plano de Contratações Anual

A contratação está prevista no Anexo II do Plano Anual de Contratações de TIC para 2025, item 25 - Serviço de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TI.

11.2. Plano de Logística Sustentável

A contratação não conflita com as ações do Plano de Logística Sustentável do TRE-SC.

11.3. Outros instrumentos

A contratação está alinhada com as seguintes ações estratégicas e iniciativas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2026:

- **OE1:** Aumentar a satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;
- **KR 1.1:** Atingir 70% no índice de satisfação dos usuários externos de TIC;
- **KR 1.2:** Atingir 80% no índice de satisfação dos usuários internos de TIC;
- **KR 1.3:** Manter o índice de satisfação dos usuários internos de TI com o serviço de atendimento (service desk) em 97% ou mais.

12. Adequação orçamentária



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Item	Programa de Trabalho	Elemento de Despesa	Valor
1	02.122.033.20GP.0042 - Julgamento de Causas e Gestão Administrativa no Estado de SC	3.3.90.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ	1.330.771,32
Total			1.330.771,32

13. Descumprimento contratual e penalidades

13.1. Nos termos da Portaria P n. 39/2023, o licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- a) dar causa à inexecução parcial do contrato;
- b) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) dar causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou a ata de registro de preços ou não aceitar ou retirar a nota de empenho ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- i) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao responsável, pelas infrações administrativas previstas no subitem 13.1, as seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta da União;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Direta e Indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

13.2.1. A sanção de advertência consiste em comunicação formal ao fornecedor que deu causa à inexecução parcial do contrato, conforme previsto na alínea "a" do subitem 13.1.

13.2.1.1. A advertência retira do fornecedor a condição de infrator primário, de modo que, em caso de reincidência, sanção mais severa poderá lhe ser aplicada, devendo ser observado o disposto no subitem 13.3.

13.2.2. A sanção de multa tem natureza pecuniária e poderá ser moratória ou compensatória, observados os seguintes termos:



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

a) o atraso injustificado no cumprimento dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência sujeitará o contratado, a juízo da Administração, à multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), acrescida de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) ao dia, a partir do segundo dia de mora, do valor mensal contratado, e sua aplicação não dispensa a Contratada do cumprimento da obrigação inadimplida;

b) a inexecução parcial do objeto sem extinção contratual sujeitará o contratado, a juízo da Administração, à multa compensatória de 5% (cinco por cento), acrescida de 5% (cinco por cento) a cada reiteração ocorrida no intervalo de 3 (três) meses, até o limite de 15% (quinze por cento), sobre o valor mensal do contrato, conforme tabela abaixo:

Intervalo de 3 (três) meses	Percentual da multa
1 ocorrência	5%
2 ocorrências	10%
3 ou mais ocorrências	15%

c) inexecução parcial do objeto com extinção contratual sujeitará o contratado, a juízo da Administração, à multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o somatório dos valores mensais vencidos, a contar do mês do inadimplemento;

d) a inexecução total do objeto com extinção contratual sujeitará o contratado, a juízo da Administração, à multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

13.2.2.1. A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

13.2.2.2. Ultrapassados 30 (trinta) dias de mora, será avaliada a possibilidade de aplicação da conversão da multa de mora para a compensatória por inexecução contratual.

13.2.2.3. A multa poderá ser aplicada em dobro se o infrator for reincidente, ou seja, se tiver sido sancionado por este Tribunal após decisão transitada em julgado, observando-se o disposto no subitem 13.3.

13.2.2.4. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Termo de Referência.

13.2.2.5. A multa aplicada será:

a) retida cautelarmente dos pagamentos devidos pela Administração e recolhida em definitivo ao Erário, após o trânsito em julgado da decisão que a impôs;

b) descontada de eventuais faturas pendentes de pagamento;

c) paga pelo fornecedor por meio de GRU;

d) descontada do valor da garantia prestada; ou

e) cobrada judicialmente.

13.2.3. A sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta da União poderá ser aplicada pelas infrações previstas no subitem 13.1, "b" a "g", pelos seguintes prazos, de acordo com a infração cometida:

a) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo ou dar causa à inexecução total do contrato: Prazo - 6 (seis) meses;

b) deixar de entregar a documentação exigida para o certame: Prazo - 1 (um) mês;

c) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado: Prazo - 1 (um) mês;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

d) não celebrar o contrato ou a ata de registro de preços ou não aceitar ou retirar a nota de empenho ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: Prazo - 2 (dois) meses;

e) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado: Prazo - 2 (dois) meses.

13.2.4. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Direta e Indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios poderá ser aplicada pelas infrações previstas no subitem 13.1, "h" a "l", pelos seguintes prazos, de acordo com a infração cometida:

a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato: Prazo - 3 (três) anos;

b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato: Prazo - 4 (quatro) anos;

c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza: Prazo - 4 (quatro) anos;

d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação: Prazo - 5 (cinco) anos;

e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013: Prazo - 6 (seis) anos.

13.2.5. Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

13.2.6. As sanções previstas nos subitens 13.2.3 e 13.2.4 poderão ser majoradas em 10% (dez por cento) para cada agravante, até o limite legal, em razão de:

a) restar comprovado que o responsável pela infração administrativa tenha registro de penalidade aplicada no âmbito do TRE-SC, por prática de quaisquer das condutas tipificadas no presente Termo de Referência, nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em decorrência do qual será aplicada a penalidade;

b) restar comprovado que o infrator tenha sido desclassificado ou inabilitado por não atender às condições do edital, quando for notória a sua impossibilidade de atendimento ao estabelecido;

c) o licitante ou fornecedor participante da dispensa eletrônica não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo de contratação; ou

d) restar comprovado que o fornecedor tenha prestado declaração falsa de que é beneficiário do tratamento diferenciado concedido em legislação específica.

13.2.7. As penas previstas nas alíneas "b" a "e" do subitem 13.2.3 poderão ser reduzidas em 50% (cinquenta por cento), uma única vez, após a incidência das majorações previstas no subitem 13.2.6, quando não tenha havido nenhum dano à Administração, em decorrência de qualquer das seguintes atenuantes:

a) a conduta praticada tenha sido, desde que devidamente comprovada, decorrente de falha escusável do fornecedor;

b) a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído, ou que não sejam de fácil identificação, desde que devidamente comprovado; ou

c) a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que não atendeu às exigências do edital, desde que reste evidenciado equívoco em seu encaminhamento.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

13.2.8. Quando a ação ou omissão do responsável pela infração administrativa ensejar o enquadramento de concurso de condutas, aplicar-se-á a pena mais grave.

13.2.9. A aplicação das sanções previstas no subitem 13.2 não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

13.2.10. É admitida a reabilitação do licitante ou do contratado sancionado, exigidos, cumulativamente:

- a) reparação integral do dano causado à Administração Pública;
- b) pagamento da multa;
- c) transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;
- d) cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;
- e) análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste subitem.

13.2.10.1. A sanção pelas infrações previstas nas alíneas “a” e “e” do subitem 13.2.4 exigirá, como condição de reabilitação do fornecedor sancionado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

13.3. Restará afastada a reincidência após transcorrido 1 (um) ano entre a data do trânsito em julgado da decisão que aplicou a anterior penalidade ao infrator e a data da nova infração.

13.4. O responsável pela infração será intimado para apresentação de defesa e especificação de provas que pretenda produzir, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento da intimação.

13.4.1. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela autoridade competente ou pela Comissão de Apuração de Responsabilidade, o infrator poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

13.4.2. Serão indeferidas pela autoridade competente ou pela Comissão de Apuração de Responsabilidade, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

13.5. A sanção estabelecida no subitem 13.2.4 é de competência do Presidente do TRE-SC.

13.6. Da aplicação das sanções previstas nos subitens 13.2.1, 13.2.2 e 13.2.3 caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

13.6.1. O recurso de que trata o subitem 13.6 será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

13.7. Da aplicação da sanção prevista no subitem 13.2.4 caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

13.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo I – Instrumento de Medição de Resultado – IMR

O preço a ser estabelecido para a realização dos serviços objeto do contrato refere-se à execução com a qualidade mínima exigida. Portanto, a execução dos serviços contratados que não atinja os níveis de qualificação mínima pretendidos importará pagamento proporcional ao realizado.

Tais ajustes visam: 1) assegurar ao Contratante o recebimento dos serviços em consonância com as metas estabelecidas no contrato; e 2) aplicar a dedução no pagamento à Contratada quando da ocorrência de falhas na execução.

Terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do Contratante apresentará à Contratada até o dia 7 (sete) do mês seguinte o “Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida”, que conterá, no mínimo:

- Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
- Número do Contrato;
- Partes Contratuais;
- Síntese do objeto;
- Relação de falhas;
- Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

Nos primeiros 2 (dois) meses da prestação de serviços, o não atendimento das metas estabelecidas pelo TRE-SC poderá ser objeto apenas de notificação.

A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

1. Relação de falhas a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, inclusive na prestação dos serviços adicionais.

Os serviços objeto do contrato serão constantemente avaliados pelos representantes do Contratante, que assinalarão as falhas na “**RELAÇÃO DE FALHAS**”, conforme modelos abaixo:

1.1. Relação de falhas - Relação de falhas - Modelo (aplica-se aos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação realizados mensalmente).

SERVIÇO: _____
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: ____ / ____

Total de Ocorrências:

RELAÇÃO DE FALHAS	
FALHA 1	Inobservância da rotina ou da metodologia da prestação dos serviços, irregularidade relativa ao efetivo horário da prestação, como atrasos e faltas sem substituição, por exemplo.
AFERIÇÃO	Condicional à verificação pela Equipe de Gestão da Contratação, que descreverá a prática adotada em desacordo com a metodologia estabelecida no contrato ou a atividade que deixou de ser executada com relação à rotina determinada.
OBSERVAÇÃO: Os registros das falhas serão individuais, ou seja, a cada prática em desacordo com o contrato corresponderá uma falha, podendo ocorrer o registro de várias falhas na mesma data.	
Data da ocorrência	Descrição sintética



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

FALHA 2	Inobservância na eficácia do tratamento de chamados.
AFERIÇÃO	<p>Fórmula para o cálculo da Eficácia:</p> <p>Eficácia (%) = (1 - (Total de ocorrências reabertas por não terem sido solucionadas conforme solicitado / Total de ocorrências solucionadas)) × 100</p> <p>Apura-se o percentual de Eficácia(%) e preenche-se o "Número Corrigido" com o valor fixo correspondente à faixa de desempenho:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficácia(%) >= 95%: Número Corrigido = 0 Eficácia(%) >= 90% e < 95%: Número Corrigido = 15 Eficácia(%) < 90%: Número Corrigido = 30
OBSERVAÇÃO: Aferição por meio dos registros do sistema de gerenciamento de chamados, dentro do mês de apuração.	
Data da ocorrência	Descrição sintética
FALHA 3	Deficiência no índice de satisfação dos usuários.
AFERIÇÃO	<p>Fórmula para o cálculo da Satisfação:</p> <p>Satisfação (%) = (Total de respostas da pesquisa de satisfação que considerou o atendimento "bom" ou "ótimo" / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100</p> <p>Apura-se o percentual Satisfação(%) e preenche-se o "Número Corrigido" com o valor fixo correspondente à faixa de desempenho:</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfação(%) >= 95%: Número Corrigido = 0 Satisfação(%) >= 90% e < 95%: Número Corrigido = 15 Satisfação(%) < 90%: Número Corrigido = 30
OBSERVAÇÃO: Aferição por meio dos registros do sistema de gerenciamento de chamados, dentro do mês de apuração.	
Data da ocorrência	Descrição sintética
FALHA 4	Inobservância nas métricas de qualidade no escalonamento dos chamados.
AFERIÇÃO	<p>Fórmula para o cálculo do Escalonamento:</p> <p>Escalonamento (%) = (1 - (Total de ocorrências devolvidas por falta de informação ou de realização dos procedimentos mínimos / Total de ocorrências encaminhados para outros grupos)) x 100</p> <p>Apura-se o percentual de Escalonamento(%) e preenche-se o "Número Corrigido" com o valor fixo correspondente à faixa de desempenho:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escalonamento(%) >= 95%: Número Corrigido = 0 Escalonamento(%) >= 90% e < 95%: Número Corrigido = 15 Escalonamento(%) < 90%: Número Corrigido = 30



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

OBSERVAÇÃO: Aferição por meio dos registros do sistema de gerenciamento de chamados, dentro do mês de apuração.	
Data da ocorrência	Descrição sintética
FALHA 5	Descumprimento de prazo de atendimento
AFERIÇÃO	<p>Fórmula para o cálculo do Prazo de Atendimento:</p> <p>Prazo de Atendimento (%) = (Total de ocorrências atendidas dentro do tempo de resposta estabelecido / Total de ocorrências) x 100</p> <p>Apura-se o percentual de chamados atendidos dentro do Prazo de atendimento(%) e preenche-se o "Número Corrigido" com o valor fixo correspondente à faixa de desempenho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prazo de atendimento(%) >= 90%: Número Corrigido = 0 • Prazo de atendimento(%) >= 87% e < 90%: Número Corrigido = 15 • Prazo de atendimento(%) >= 82 e < 87%: Número Corrigido = 30 • Prazo de atendimento(%) < 82%: Número Corrigido = 45
OBSERVAÇÃO: Aferição por meio dos registros do sistema de gerenciamento de chamados, dentro do mês de apuração. Todos os chamados endereçados para a fila de atendimento deverão ser assumidos pelo técnico em, no máximo, 20 minutos (tempo de resposta). O não cumprimento deste indicador em uma determinada ocorrência poderá ser justificado pelo técnico. Caberá ao Chefe do setor avaliar a justificativa e aceitá-la ou não.	
Data da ocorrência	Descrição sintética
FALHA 6	Suspensão ou interrupção dos serviços prestados ou causar dano ao patrimônio, injustificadamente.
AFERIÇÃO	Condicional à verificação pela Equipe de Gestão da Contratação, que descreverá a prática adotada em desacordo com a metodologia estabelecida no contrato ou a atividade que deixou de ser executada com relação à rotina determinada.
OBSERVAÇÃO:	
Data da ocorrência	Descrição sintética
FALHA 7	Retenção de profissional que manifestamente se comporte de maneira inconveniente, após advertência do Gestor do Contrato.
AFERIÇÃO	Condicional à verificação pela Equipe de Gestão da Contratação, que descreverá a prática adotada em desacordo com a metodologia estabelecida no contrato ou a atividade que deixou de ser executada com relação à rotina determinada
OBSERVAÇÃO:	
Data da ocorrência	Descrição sintética



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

--	--

Instruções de preenchimento:

- Na ocorrência de falha(s), proceder-se-á ao registro no(s) item(ns) específico(s), indicando-se sinteticamente o dia e o fato gerador.

Tabela de efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

Falha	1	2	3	4	5	6	7	FATOR DE ACEITAÇÃO (TOTAL DA LINHA NÚMERO CORRIGIDO)
Total de Ocorrências		N/A	N/A	N/A	N/A			
Tolerância (-)	5	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	
Excesso de Falhas (=)		N/A	N/A	N/A	N/A			
Peso (X)	5	N/A	N/A	N/A	N/A	30	30	
Número Corrigido (=)								

Observação: Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero).

Instruções de preenchimento:

- As falha(s), previamente registrada(s) na “RELAÇÃO DE FALHAS”, serão contabilizadas e cada total será registrado na linha TOTAL DE OCORRÊNCIAS.
- Após, proceder-se-á às deduções relativas à “TOLERÂNCIA”, a fim de se obter os números referentes aos “EXCESSOS DE FALHAS”.
- Encontrados os EXCESSOS DE FALHAS, estes devem ser multiplicados pelo respectivo “Peso” e os produtos devem ser registrados na linha “NÚMERO CORRIGIDO”.
- Por fim, proceder-se-á à soma da linha “NÚMERO CORRIGIDO”, obtendo-se, assim, o “FATOR DE ACEITAÇÃO”.

EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, inclusive na prestação dos serviços adicionais:

Faixa 1 – Fator de Aceitação TOTAL: 100% de avaliação dos serviços;

Faixa 2 – Fator de Aceitação de 1 a 25: 95% de avaliação dos serviços;

Faixa 3 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 90% de avaliação dos serviços;

Faixa 4 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 85% de avaliação dos serviços;

Faixa 5 – Fator de Aceitação de 76 a 100 ou > de 100: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

Observação: A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das cinco faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo II - Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

Compromisso assumido pela Secretaria de Tecnologia da Informação para garantir a qualidade, a continuidade e a disponibilidade dos serviços de TI bem como seu processo de suporte.

- **Janela de Atendimento (Horário de Atendimento):** Dias úteis das 12h às 19h30min

Faixa de horários na qual os serviços de TI devem estar suportados.

- **Tempo de Resposta:** 20 minutos

Tempo máximo no qual a Central de Serviços de TI iniciará o atendimento sobre um incidente ou requisição.

- **Categorias de Níveis de Serviço:** cada serviço de TI está associado a uma determinada categoria, sendo que cada categoria define os níveis de serviço, incluindo o tempo de atendimento à solicitação. A classificação da categoria de um serviço de TI pode mudar em função de prioridades e ou criticidades sazonais.

Categoria	Indisponibilidade*	Perda de Qualidade**	Requisições de Serviço***
A	4 horas	8 horas	8 horas
B	6 horas	12 horas	12 horas
C	9 horas	18 horas	18 horas
D	12 horas	24 horas	24 horas

* Indisponibilidade: paralisação total do serviço de TI.

** Perda de qualidade: mau funcionamento do serviço de TI.

*** Requisições de Serviço: solicitações originadas pelos usuários relativas à procedimentos pré-estabelecidos do serviço.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo III - Catálogo de Serviços de TI do TRE-SC

Nome do Serviço	ANS Categoria	Tipo
Agendamento - Sistema de Agendamento de Atendimento	C	Atendimento
ASM - Sistema de Gerenciamento de Processos Operacionais da TI	C	Atendimento
CENTRAL 148 - Ocorrências da Central de Atendimento ao Eleitor	D	Atendimento
OTRS - Sistema de Service Desk	C	Atendimento
SAC Eleitoral	A	Atendimento
Ambiente de Colaboração (Zimbra)	A	Comunicação e Colaboração
Comunique - Sistema de Contatos Externos	C	Comunicação e Colaboração
Google Drive Desktop	C	Comunicação e Colaboração
Google Workspace	A	Comunicação e Colaboração
Sistema de Webconferência	A	Comunicação e Colaboração
Alfresco	A	Conteúdo e Publicações
DemocraTIza - Compartilhando conhecimento em TI	D	Conteúdo e Publicações
DJE - Diário da Justiça Eletrônico	D	Conteúdo e Publicações
E-Docs - Pesquisa Textual em Documentos	C	Conteúdo e Publicações
ITAR - Inteiro Teor de Acórdãos e Resoluções	C	Conteúdo e Publicações
Mural Eletrônico da Justiça Eleitoral de Santa Catarina	A	Conteúdo e Publicações
Portal do Mesário	C	Conteúdo e Publicações
Publijus - Diário da Justiça Eleitoral de Santa Catarina	C	Conteúdo e Publicações
SASP - Sistema de Acompanhamento de Sessões Plenárias	A	Conteúdo e Publicações
SITDOC	C	Conteúdo e Publicações
Site Institucional::Extranet - TRESC e TJSC	B	Conteúdo e Publicações
Site Institucional::Plone - Sistema de Gestão de Conteúdo	C	Conteúdo e Publicações
Site Institucional::Site Internet Corporativo	A	Conteúdo e Publicações
Site Institucional::Site Intranet Corporativo	A	Conteúdo e Publicações
Site Institucional::TYPO3 - Sistema de Gestão de Conteúdo	C	Conteúdo e Publicações
SJURV3	C	Conteúdo e Publicações



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Videoteca Corporativa	D	Conteúdo e Publicações
Wiki	C	Conteúdo e Publicações
Cadastro Eleitoral::Acompanhamento atendimento remoto emergencial (TituloNet)	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Agregador de Seções Eleitorais	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Coleta de Coordenadas Geográficas (KoboCollect)	A	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Estatística - Estatísticas do Cadastro Eleitoral	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Integração::Benefícios e Antecedentes	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Integração::INFODIP - Sistema de Informações de Óbitos e Direitos Políticos	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Integração::INFOSEG - Integração de Informações de Segurança Pública, Justiça e Fiscalização	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Integração::INTEGRA - Sistema de Integração para Atualização da Situação Eleitoral	D	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Integração::IntegraTJ- Integração de Informações Relativas à Condenação e Extinção da Punibilidade	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Integração::Rol de Culpados CGJPR - Sistema de Antecedentes Criminais - Oráculo	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Integração::Rol de Culpados CGJSC - Sistema de Antecedentes Criminais	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Integração::Rol de Culpados TRF4 - Sistema de Antecedentes Criminais	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Integração::SIEL - Sistema de Informações Eleitorais	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::JUSTIFICA - Requerimento de Justificativa Eleitoral (Pós-Eleição)	D	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Mandados de Prisão - Sistema de Consulta Nacional aos Mandados de Prisão	D	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Painel de Potenciais Inconsistências ASE / RAE	D	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::Sistema de Atendimento ao Eleitor (ELO)	C	Eleitorais
Cadastro Eleitoral::VotacaoLoc - Consulta aos Locais de Votação	C	Eleitorais
Candidatura e Partidos Políticos::CAND - Sistema de Candidaturas	C	Eleitorais
Candidatura e Partidos Políticos::CANDex - Sistema de Candidaturas (Módulo Externo)	C	Eleitorais



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Candidatura e Partidos Políticos::Consulta RFB	A	Eleitorais
Candidatura e Partidos Políticos::FILIA	A	Eleitorais
Candidatura e Partidos Políticos::Prestação de Contas::SPCA - Sistema de Prestação de Contas Anual	C	Eleitorais
Candidatura e Partidos Políticos::Prestação de Contas::SPCE - Sistema de Prestação de Contas Eleitorais	C	Eleitorais
Candidatura e Partidos Políticos::Registro de Candidaturas Para Eleições na Comunidade	C	Eleitorais
Candidatura e Partidos Políticos::SAPF - Sistema de Apoio de Partidos em Formação	C	Eleitorais
Candidatura e Partidos Políticos::SGIP - Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias	C	Eleitorais
Candidatura e Partidos Políticos::SICO - Sistema de Informações de Contas Eleitorais e Partidárias	C	Eleitorais
Propaganda e Pesquisa Eleitoral::AUGE - Controle de Propaganda Eleitoral	D	Eleitorais
Propaganda e Pesquisa Eleitoral::HE - Horário Eleitoral	C	Eleitorais
Propaganda e Pesquisa Eleitoral::PesqEle - Sistema de Registro de Pesquisas Eleitorais	C	Eleitorais
Propaganda e Pesquisa Eleitoral::SisAntena - Sistema de Gerenciamento de Propaganda Partidária Gratuita.	C	Eleitorais
Sistemas Eleitorais de Apoio::CONVOC - Sistema de Convocação de Auxiliares Eleitorais	C	Eleitorais
Sistemas Eleitorais de Apoio::ROTAS - Controle de Rotas	C	Eleitorais
Sistemas Eleitorais de Apoio::SAVP - Sistema de Apoio à Votação Paralela	D	Eleitorais
Sistemas Eleitorais de Apoio::SIGMA - Sistema de Apoio às Eleições	D	Eleitorais
Sistemas Eleitorais de Apoio::Sistema Pardal	D	Eleitorais
Totalização e Divulgação::DIVULGA - Sistema de Divulgação de Resultados	D	Eleitorais
Totalização e Divulgação::HISTELEI - Sistema de Histórico de Eleições	C	Eleitorais
Totalização e Divulgação::SHE - Sistema de Histórico de Eleições	D	Eleitorais
Totalização e Divulgação::Sistema de Gerenciamento da Totalização	C	Eleitorais



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Totalização e Divulgação::Sistema de Preparação da Totalização	c	Eleitorais
Totalização e Divulgação::Sistema de Transmissão de Arquivos de Urna	d	Eleitorais
Urnas Eletrônicas::Dia - E	C	Eleitorais
Urnas Eletrônicas::LogusWeb - Sistema de Logística e Gestão de Urnas e Suprimentos	C	Eleitorais
Urnas Eletrônicas::OcorreJE - Registro de Ocorrências da Urna Eletrônica	C	Eleitorais
Urnas Eletrônicas::QrUEL	C	Eleitorais
Urnas Eletrônicas::Sistemas de Urna Eletrônica	D	Eleitorais
Estabilizador e Nobreak	C	Equipamentos de Informática
Estação de Trabalho	C	Equipamentos de Informática
Estação de Trabalho::Antivírus	C	Equipamentos de Informática
Estação de Trabalho::Aplicativos	C	Equipamentos de Informática
Estação de Trabalho::Aplicativos eleitorais	C	Equipamentos de Informática
Estação de Trabalho::Navegadores	C	Equipamentos de Informática
Estação de Trabalho::Sistema Operacional	C	Equipamentos de Informática
Estação de Trabalho::Softwares Biométricos	C	Equipamentos de Informática
Estação de Trabalho::Suíte de Escritório	C	Equipamentos de Informática
Impressora	C	Equipamentos de Informática
Kit Biométrico	C	Equipamentos de Informática
Monitor	C	Equipamentos de Informática
Outros Equipamentos e Periféricos	C	Equipamentos de Informática
Ferramentas para Ensino a Distância (Moodle)	D	Ferramentas de Ensino
Gerenciador de Eventos	C	Ferramentas de Ensino
KnowBe4 - Plataforma de Conscientização em Segurança da Informação	C	Ferramentas de Ensino
DIRF - Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte	C	Financeiro
FOLJU - Folha de Pagamento dos Juízes	D	Financeiro
GDRAIS - Gerador de Declaração da Relação Anual de Informações Sociais	C	Financeiro
GRU - Guias de Recolhimento da União	C	Financeiro



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Orçamento - Plano de Aquisições	C	Financeiro
Orçamento - Sistema de Proposta Orçamentária	C	Financeiro
Pagamentos	D	Financeiro
SEFINNet - Sistema Eletrônico de Declaração de ISS	C	Financeiro
SIAC - Sistema de Acompanhamento de Contratos	C	Financeiro
SIAFI - Sistema Integrado de Administração Financeira	C	Financeiro
SICAF - Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores	C	Financeiro
SIGEPRO - Sistema de Acompanhamento e Gerenciamento da Proposta Orçamentária	B	Financeiro
Administrativos::Troca Senha - Sistema Troca Senha Redetresc	C	Gerenciamento de Acesso
Admsist - Administração de Acesso aos Sistemas	C	Gerenciamento de Acesso
Ingresso, desligamento e alteração de lotação	C	Gerenciamento de Acesso
ODIN - Sistema de Autenticação e Autorização da Justiça Eleitoral	A	Gerenciamento de Acesso
SupervisorZE	C	Gerenciamento de Acesso
Administrativos::BREVE - Sistema de Fluxo de Formulários	B	Gestão de Processos e Projetos
Administrativos::BREVEADM - Sistema de Administração e Desenvolvimento de Breves	C	Gestão de Processos e Projetos
Administrativos::PAE - Processo Administrativo Eletrônico	A	Gestão de Processos e Projetos
Administrativos::Painel de Autogerenciamento das Zonas Eleitorais	C	Gestão de Processos e Projetos
Administrativos::SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos	D	Gestão de Processos e Projetos
Administrativos::Sistema para Gerenciamento de Projetos (PRIMAVERA P6)	A	Gestão de Processos e Projetos
Judiciários::Atena Jud	C	Gestão de Processos e Projetos
Judiciários::Petição Eletrônica	D	Gestão de Processos e Projetos
Judiciários::PJE Primeiro Grau - Processo Judicial Eletrônico do Primeiro Grau	A	Gestão de Processos e Projetos
Judiciários::PJE Segundo Grau - Processo Judicial Eletrônico do Segundo Grau	A	Gestão de Processos e Projetos
Judiciários::Plantão Judicial	A	Gestão de Processos e Projetos
Judiciários::Push - Sistema Push de Informações Judiciais	C	Gestão de Processos e Projetos



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Judiciários::SJUR - Sistema de Jurisprudência	C	Gestão de Processos e Projetos
AudiTSE	C	Outros
Digifort	C	Outros
DNI - Documento Nacional de Identificação	C	Outros
SEI - Sistema Eletrônico de Informações	A	Outros
SIM - Sistema de Indicadores e Metas	A	Outros
Consulta aos Bens Patrimoniais	C	Patrimônio
Imóveis	C	Patrimônio
Sistema de Gestão da Biblioteca (ALEPH 500)	C	Patrimônio
Sistema de Patrimônio e Almoxarifado (ASI WEB)	C	Patrimônio
Allievo - Gerenciador de Estágios	C	Recursos Humanos
Consulta ao Adicional de Qualificação	C	Recursos Humanos
Consulta ao Período de Férias	C	Recursos Humanos
CORA - Sistema de Gerência de Concursos de Remoção	A	Recursos Humanos
Encontre - Consulta de Atribuições, Pessoas e Unidades	C	Recursos Humanos
Espaço do Servidor	C	Recursos Humanos
ProcMed	C	Recursos Humanos
SALUS	C	Recursos Humanos
SGRH OnLine - Sistema de Gestão de Recursos Humanos	A	Recursos Humanos
Sistema de Informações Corporativas (Incorp2)	C	Recursos Humanos
Sistema de Ponto (Henry 7x)	C	Recursos Humanos
Coyote - Sistema de Avaliação de Desempenho.	C	Recursos Humanos.
Comunicação de Dados::JE Connect	D	Suporte e Infraestrutura
Comunicação de Dados::Rede de Comunicação de Dados Corporativa	A	Suporte e Infraestrutura
Comunicação de Dados::Rede Paralela de Comunicação de Dados	D	Suporte e Infraestrutura
Mudanças e alterações de layout	C	Suporte e Infraestrutura
Serviço de Armazenamento de Dados (DriveG)	A	Suporte e Infraestrutura
Suporte técnico a eventos	C	Suporte e Infraestrutura



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Anexo IV - Modelos de Documentos

1. Relatório final para contratações de prestação de serviço com mão de obra residente

RELATÓRIO FINAL DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

(Contratos continuados com dedicação exclusiva de mão de obra)

Contrato n. ____/____

PAE (Contratação) n.: ____/____

Contratada: _____

Objeto: Prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra...

Vigência: [data inicial] a [data final]

1. FINALIDADE

O presente relatório tem por finalidade registrar o encerramento da execução do contrato, com base nos registros de fiscalização e nos processos de pagamento realizados ao longo da vigência contratual.

2. MOTIVO DO ENCERRAMENTO

- ☐ Término da vigência
☐ Rescisão (especificar): _____

3. SITUAÇÃO FINAL DO CONTRATO

Declara-se que, ao término da vigência contratual:

- ☐ Todos os pagamentos foram realizados
☐ Não há valores pendentes
☐ Não há glosas em aberto
☐ Não há pendências administrativas ou contratuais

4. AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

(art. 19, VI, da Resolução TSE nº 23.702/2022)

a) Problemas ocorridos, soluções adotadas e eventuais penalidades aplicadas [Descrever, de forma objetiva, eventuais intercorrências, as providências adotadas e, se for o caso, as penalidades aplicadas.]

Exemplo (sem ocorrência): não foram identificados problemas relevantes durante a execução contratual, não havendo aplicação de penalidades.

Exemplo (com ocorrência/penalidade): foram identificadas falhas pontuais na execução dos serviços, tendo sido adotadas medidas corretivas junto à contratada, inclusive aplicação de penalidade contratual, com posterior regularização da execução.



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

b) Pontos deficientes e oportunidades de melhoria para futuras contratações [Indicar, de forma sucinta, aspectos passíveis de aprimoramento.]

Exemplo (sem apontamento): não foram identificados pontos deficientes relevantes, recomendando-se a manutenção dos procedimentos adotados.

Exemplo (com melhoria): verificou-se a necessidade de aprimorar a descrição das atividades no Termo de Referência, de modo a torná-las mais objetivas e alinhadas à execução contratual.

c) Pontos positivos e boas práticas observadas
[Registrar aspectos positivos da execução contratual.]

Exemplo: destacam-se como pontos positivos a regularidade da prestação dos serviços, a adequada comunicação entre a fiscalização e a contratada e a tempestividade na instrução dos processos de pagamento.

5. CONCLUSÃO

Com base nas verificações realizadas e nos registros constantes no processo de contratação e nos respectivos processos de pagamento (PAEs), conclui-se que o contrato foi regularmente executado e encontra-se encerrado, não havendo pendências que impeçam o arquivamento.

6. RESPONSÁVEIS

Gestor do Contrato

Nome: _____

Cargo: _____

Fiscal(is) do Contrato (se houver):

Nome: _____

Cargo: _____