

ANEXO VI - EQUIPE MÍNIMA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

1. Considerando todo o arcabouço de informações e justificativas expostas no **ANEXO II – DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES (5135360)**, entende-se que, para a garantia da qualidade e da excelência na prestação dos **Serviços Técnicos Especializados de Infraestrutura, de Atendimento a Usuários de TIC e de Áudio e Vídeo do TJDFT**, faz-se imprescindível a adoção de parâmetros técnicos que assegurem a adequada operação contínua, a alta disponibilidade dos serviços, a confiabilidade das soluções adotadas e o pronto atendimento às demandas do Tribunal, em consonância com os princípios da eficiência, da economicidade e da satisfação do usuário.

1.1. A composição da equipe e a definição dos perfis profissionais foram estabelecidas com base no robusto dimensionamento das necessidades supracitado, destacando-se que esta não se refere à alocação por posto de trabalho, mas sim à prestação de serviços em conformidade com as normas vigentes, com foco no cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs), conforme disposto no **Termo ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs) (5135366)**.

2. Os quantitativos de profissionais definidos para a **equipe mínima** correspondem ao dimensionamento mínimo considerado necessário para assegurar o atendimento aos requisitos de negócio estabelecidos.

2.1. Para todos os serviços técnicos especializados abrangidos pelos GRUPOS 1 e 2, as respectivas Ordens de Serviço (OS) contemplarão o conjunto integral dos serviços por tipo de serviços.

2.1.1. Excepcionalmente, no que se refere aos Itens 7 e 12 do GRUPO 1, que englobam atividades de natureza correlata, porém tecnicamente distintas, a definição da equipe mínima a ser disponibilizada pela CONTRATADA poderá ser adequadamente ajustada conforme as especificidades de cada demanda. Nesses casos, os quantitativos mínimos de profissionais deverão restringir-se aos perfis estritamente necessários à execução do serviço técnico especializado requerido. Assim, a equipe mínima será estabelecida pela CONTRATANTE na respectiva OS, de modo a assegurar flexibilidade, aderência às necessidades concretas e eficiência na alocação dos recursos técnicos.

3. A definição dos perfis profissionais (júnior, pleno ou sênior) levou em consideração as expertises das respectivas equipes técnicas do Tribunal responsáveis pela gestão e condução da operação dos

Serviços Técnicos Especializados, de modo a complementar e fortalecer as capacidades institucionais já existentes; as naturezas intrínsecas de cada tipo de serviço demandado, que exigem diferentes níveis de complexidade técnica, autonomia de atuação e responsabilidade na execução; bem como os perfis profissionais que atualmente já prestam serviços técnicos especializados no âmbito do contrato vigente, cuja experiência acumulada contribui para a continuidade administrativa, mitigação de riscos operacionais e preservação da qualidade dos serviços prestados. Tal definição visa assegurar que os recursos humanos contratados apresentem a devida qualificação, maturidade profissional e alinhamento às necessidades do Tribunal, garantindo a eficiência, a efetividade e a excelência na entrega dos resultados esperados.

4. Ante o exposto, definiu-se a seguinte a **equipe mínima**, que corresponde ao dimensionamento mínimo considerado necessário para assegurar o atendimento aos requisitos de negócio estabelecidos, bem como a **experiência profissional** exigida para os perfis contemplados em cada Item de Serviço:

◦ **GRUPO 1:**

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	ÁREA ESPECIALIZADA	PERFIL PROFISSIONAL	CBO DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE MÍNIMA ESTIMADA	FORMAÇÕES E CERTIFICAÇÕES	COMPETÊNCIAS TÉCNICAS
1	1	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1	Atendimento (N1) a Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Sênior)	3172-10	4	1. Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. 2. Certificações: a) Certificação HDI DAST; e b) Certificação MS Windows 10 ou 11 ou superior ou experiência comprovada de 2 (dois) anos em suporte avançado do produto; e c) Certificação MS Office 365 ou experiência comprovada de 2 (dois) anos em suporte avançado do produto; e d) Experiência comprovada de 6 (meses) em suporte avançado do COPILLOT.	Experiência mínima de 01 (um) ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
				Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Pleno)		12	1. Formação: a) Curso técnico de nível médio em cursos de Tecnologia da Informação ou superior incompleto na área de TI ou ensino superior completo em outra área cursando pós-graduação (especialização) em curso de Tecnologia	Experiência mínima de 01 (um) ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

						da Informação.	
						2. Certificações: a) Certificação HDI DAST.	
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior)		30	1. Formação: a) Ensino médio completo. 2. Certificações: a) Certificação HDI DAST.	Experiência mínima de 6 meses relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
		Gerência Técnica ao N1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	1	1. Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação; e b) Pós-graduação ou MBA ou Especialização em uma das seguinte áreas: - Gestão de TI; - Governança de TI; - Gerenciamento de Projetos; - Processos Gerenciais; 2. Certificações: a) Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; ou b) Certificação HDI SCTL; ou c) Certificação HDI KCS.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gestão de equipe de Central de Serviços (Service Desk).
2	Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2	Atendimento (N2) a Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Sênior)	3132-20	4	1. Formação: a) Curso técnico de nível médio em cursos de Tecnologia da Informação ou superior incompleto na área de TI ou ensino superior completo em outra área cursando pós-graduação (especialização) em curso de Tecnologia da Informação. 2. Certificações: a) Certificação HDI DAST; e b) Certificação MD-100, ou MD-101 ou superior.	Experiência mínima de 02 (dois) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Pleno)		28	1. Formação: a) Curso técnico de nível médio em cursos de Tecnologia da Informação ou superior incompleto na área de TI ou ensino superior completo em outra área cursando pós-graduação (especialização) em	Experiência mínima de 01 (um) ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

				curso de Tecnologia da Informação.	
				2. Certificações: a) Certificação HDI DAST.	
	Analista de suporte computacional (Júnior)	2124-20	1	1. Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. 2. Certificações: a) Certificação ITIL 4 Foundation ou superior.	Experiência mínima de 01 (um) ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
	Analista de suporte computacional (Pleno)		2	1. Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. 2. Certificações: a) Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; e b) Certificação MS Windows 10 ou 11; e c) Certificação MS Office 365 ou experiência comprovada de 2 (dois) anos em suporte avançado do produto; e d) Curso para Analista de Suporte Gerenciamento de Projetos.	Experiência mínima de 01 (um) ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Gerência Técnica ao N2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	1	1. Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação; e b) Pós-graduação ou MBA ou Especialização em uma das seguinte áreas: - Gestão de TI; - Governança de TI; - Gerenciamento de Projetos; - Processos Gerenciais; 2. Certificações: a) Certificação ITIL 4 Foundation; e b) HDI SCTL (Support	Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gestão de equipe de Central de Serviços (Service Desk).

						Center Team Lead) ou HDI KCS (Knowledge-Centred Service); e c) Microsoft MD-100, ou superior; e d) Microsoft MD-101, ou superior.	
3	Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE	Atendimento (N1) a Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Sênior)	3172-10	2	1. Formação: a) Curso técnico de nível médio em cursos de Tecnologia da Informação ou superior incompleto na área de TI ou ensino superior completo em outra área cursando pós-graduação (especialização) em curso de Tecnologia da Informação. 2. Certificações: a) Certificação HDI DAST; e b) Certificação MD-100, ou MD-101 ou superior.	Experiência mínima de 01 (um) ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Pleno)		8	1. Formação: a) Curso técnico de nível médio em cursos de Tecnologia da Informação ou superior incompleto na área de TI ou ensino superior completo em outra área cursando pós-graduação (especialização) em curso de Tecnologia da Informação. 2. Certificações: a) Certificação HDI DAST.	Experiência mínima de 01 (um) ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
			Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação (Júnior)	3171-10, 2124-30, 2124-05	1	Formação: Curso técnico de nível médio em cursos de Tecnologia da Informação ou superior incompleto na área de TI ou ensino superior completo em outra área cursando pós-graduação (especialização) em curso de Tecnologia da Informação.	Experiência mínima de 01 (um) ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
		Gerência Técnica ao Atendimento ao ChatPJE	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	1	1. Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação; e b) Pós-graduação ou MBA ou Especialização em uma das seguinte áreas: - Gestão de TI;	Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gestão de equipe de Central de Serviços (Service Desk).

						- Governança de TI; - Gerenciamento de Projetos; - Processos Gerenciais; 2. Certificações: a) Certificação ITIL 4 Foundation; e b) HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou HDI KCS (Knowledge-Centered Service); e c) Microsoft MD-100, ou superior; e d) Microsoft MD-101, ou superior.	
4	Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	Analista de redes e de comunicação de dados (Sênior)	2124-10, 2123-10	2	1. Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. 2. Certificações: a) Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; e b) Certificação LPIC-2 (ou superior) ou equivalente; e c) Certificação Zabbix Certified Specialist ou equivalente.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
			Analista de redes e de comunicação de dados (Pleno)		10	1. Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. 2. Certificações: a) Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; e b) Certificação LPIC-1 (ou superior) ou equivalente.	Experiência mínima de 03 (três) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
		Gerência Técnica de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	1	1. Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação; e b) Pós-graduação ou MBA ou Especialização em uma das seguinte áreas: - Gestão de TI;	Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gestão equipe de Infraestrutura de TI.

						- Governança de TI; - Gerenciamento de Projetos; - Processos Gerenciais; 2. Certificações: a) Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; ou b) Certificação de Liderança Ágil ou Gestão de Serviços (Scrum Master, PSM1, Lean IT.	
5	Serviços de Administração de Infraestrutura de Redes e Telefonia	Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	Analista de redes e de comunicação de dados (Sênior)	2124-10, 2123-10	2	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; e B) HDI ou equivalente.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
			Analista de redes e de comunicação de dados (Pleno)		5	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação.	Experiência mínima de 03 (três) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
			Técnico de Rede (Telecomunicações) (Sênior)	3133-05, 3133-10	14	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação.	Experiência mínima de 03 (três) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
			Administrador em segurança da informação (Pleno)	2123-20	2	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação CompTIA Network+ ou Cisco Certified Network Associate (CCNA) ou equivalente.	Experiência mínima de 03 (três) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
			Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da	Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gestão equipe

						Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação; e b) Pós-graduação ou MBA ou Especialização em uma das seguinte áreas: - Gestão de TI; - Governança de TI; - Gerenciamento de Projetos; - Processos Gerenciais; Certificações: a) Certificação ITIL 4 Foundation ou superior; ou b) Certificação CompTIA Network+ ou Cisco Certified Network Associate (CCNA) ou equivalente.	de Infraestrutura de TI.
6	Serviços de Segurança da Informação	Serviços de Segurança da Informação	Administrador em segurança da informação (Sênior)	2123-20	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: Certificações: a) Certificação CompTIA Network+ ou Cisco Certified Network Associate (CCNA) ou equivalente.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
7	Serviços de Administração de Virtualização e Nuvem	Serviços de Administração de Virtualização	Administrador de sistemas operacionais (Sênior)	2123-15	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação VCP-VCF Administrator (VMware Certified Professional – VMware Cloud Foundation Administrator) ou equivalente.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço. em relação aos requisitos técnicos eu adicionaria conhecimento em Ansible e Power Shell conhecimento em cloud e vmware cloud foundation é bem vindo tmb, pois vamos começar a usar agora se for um perfil senior, exigir certificação

							vmware, linux e windows
		Serviços de Administração de Nuvem	Especialista em Cloud (Sênior)	2122-15	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação GOOGLE Professional Cloud Architect ou Red Hat Certified Architect (RHCA) ou AWS Certified Solutions Architect – Professional ou Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert ou equivalente.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
8	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados	Serviços de Backup e Armazenamento de Dados	Administrador de suporte computacional (Sênior)	2124-20	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação CompTIA ou NetApp Certified Data Administrator (ONTAP) ou equivalente ou Certificação Cohesity Certified Protection Professional - NetBackup ou Pure Certified FlashArray Storage Professional ou equivalente.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
9	Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft	Serviços de Administração de Serviços Corporativos e Plataformas Microsoft	Administrador de sistemas operacionais (Sênior)	2123-15	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação Certificação Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate ou Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate ou Microsoft Certified: Endpoint Administrator	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

						Associate ou Microsoft Certified: Microsoft 365 Administrator Expert ou Microsoft Certified: Azure Administrator Associate.	
10	Serviços de Administração de Bancos de Banco de Dados	Serviços de Administração de Bancos de Banco de Dados	Administrador de banco de dados (Sênior)	2123-5	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação Oracle: Oracle Database Administration Certified Professional (OCP) ou SQL Server: SQL Server Database Administration ou Azure Database Administrator Associate ou Postgres: EDB PostgreSQL Associate ou MySQL: Oracle Certified Professional MySQL Database Administrator.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
11	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações	Serviços de Suporte à Sistemas e Aplicações	Administrador de sistemas operacionais (Sênior)	2123-15	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação Red Hat Certified OpenShift Administrator ou Certified Kubernetes Administrator (CKA) ou equivalente.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
12	Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados	Serviços de Engenharia de Processos de TIC, de Gestão do Conhecimento e de Análise de Dados	Analista de BI Sênior		1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação Certified Business Analysis Professional) ou equivalente.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
			Analista de projetos de TIC	-----	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de	Experiência mínima de 03 (três) anos relacionada ao

				Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação PMP (Project Management Professional) ou PMI-ACP (Agile Certified Practitioner) ou equivalente.	escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
	Analista de processos de TIC	-----	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. b) Certificação CBPP (Certified Business Process Professional) ou equivalente.	Experiência mínima de 03 (três) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
	Analista de suporte computacional (Sênior)	2124-20	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação HDI KCS ou KCS v6 Fundamentals Certification ou equivalente.	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
	Desenhista projetista	1423-30	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação.	Experiência mínima de 01 (um) ano relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
	Desenvolvedor de Software (Sênior)	2124-05	1	Formação: a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação (especialização) na área de Tecnologia da Informação. Certificações: a) Certificação Oracle APEX Cloud Developer Certified Professional Microsoft Certified: Power Platform	Experiência mínima de 05 (cinco) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

						Fundamentals (PL-900) ou OutSystems Associate Developer ou OutSystems Web Developer Specialist ou SAP Certified Associate - Low-Code/No-Code Developer (SAP Build) ou equivalente.	
EQUIPE MÍNIMA ESTIMADA DO GRUPO 1						145	

- Faz-se necessária a especificação das atividades, ainda que não de forma exaustiva, dos perfis profissionais considerados estratégicos para a adequada prestação dos serviços técnicos especializados. Tal detalhamento é fundamental para garantir a clareza quanto às responsabilidades, competências e atribuições esperadas de cada perfil, assegurando a aderência dos profissionais às demandas gerenciais do contrato, bem como o alinhamento com os objetivos institucionais e operacionais do Tribunal:

o **ITEM 1: Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 1**

- Área Especializada: Gerência Técnica ao N1.
- Perfil Profissional: Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação.
- Atividades do Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação:
- Gestão Operacional e de Equipe:
 - Supervisionar o registro, classificação, categorização, triagem, acompanhamento, priorização, atendimento em primeiro nível, escalonamento para outras equipes e níveis de atendimentos e acompanhamento da solicitação durante o ciclo de vida até a sua resolução.
 - Prestar informações solicitadas pela unidade demandante, fiscais técnicos e gestores da SETI para promover: melhoria contínua, apuração de falhas, revisão de processos e fluxos, instrução de glosa, sugerir a elaboração e revisão de catálogos, documentações a serem utilizadas por suas equipes e para autosserviço, scripts de atendimentos, treinamentos e repasses técnicos.
 - Gerenciar seu pessoal para a delegação e execução dos serviços conforme os requisitos de qualidade.
- Planejamento, Documentação e Relatórios:
 - Documentar e atualizar procedimentos técnicos e operacionais, visando padronização, rastreabilidade e apoio a treinamentos.
 - Elaborar relatórios mensais e gerenciais sobre serviços prestados, estado e desempenho dos equipamentos.
 - Consolidar informações para controle de qualidade, propondo melhorias contínuas nos processos e fluxos.
 - Manter atualizada toda a documentação sob sua responsabilidade.
- Cumprimento de Normas e Condutas:
 - Informar imediatamente quaisquer irregularidades que possam comprometer eventos ou equipamentos.
 - Zelar pelo cumprimento das normas regulamentares e pela execução correta e eficaz dos serviços.
 - Participar das salas de crise referente à eventos ou atividades de sua responsabilidade.
 - Cumprir rigorosamente os horários de serviço e manter a operação dentro da normalidade.

o **ITEM 2: Central de Serviços: Suporte Técnico de Microinformática: Nível 2**

- Área Especializada: Gerência Técnica ao N2.
- Perfil Profissional: Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação.
- Atividades do Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação:
- Gestão Operacional e de Equipe:
 - Supervisionar o ciclo completo de atendimento técnico: registro, classificação, categorização, triagem, priorização, atendimento de segundo nível, escalonamento e acompanhamento até a resolução.
 - Coordenar e controlar as atividades técnicas e operacionais da equipe, atuando como líder direto dos profissionais.
 - Gerenciar a distribuição de serviços, delegação de funções e cumprimento de cronogramas e escalas de trabalho.

- Controlar presença, alocação e desempenho da equipe, promovendo avaliações periódicas individuais e coletivas.
- Requisitar, selecionar e treinar pessoal, promovendo capacitação contínua e repasses técnicos, de acordo com os procedimentos, processos e documentações existentes.
- Zelar pela disciplina, postura profissional, higiene pessoal e uniformização da equipe, promovendo ambiente de respeito e cortesia.
- Proceder à devolução de profissionais que não atendam aos critérios técnicos ou comportamentais estabelecidos.
- Gestão de Demandas e Projetos:
 - Executar análise, triagem e encaminhamento de demandas, verificando requisitos, viabilidade e conformidade com normativas.
 - Otimizar recursos humanos e materiais, organizando filas de requisições e priorizando atendimentos conforme padrões definidos.
 - Realizar levantamento de requisitos para projetos institucionais e acompanhar etapas conforme planejamento.
 - Coordenar forças-tarefa e projetos específicos de suporte técnico em cenários de mudanças ou atualizações.
 - Realizar controle de qualidade dos serviços prestados, verificando tempo de atendimento e conformidade técnica.
- Atendimento e Comunicação Institucional:
 - Atender tempestivamente às solicitações da contratante, gestores e fiscais, prestando informações claras e completas.
 - Manter comunicação cordial e objetiva com gestores das unidades envolvidas, especialmente em projetos com recursos de TI.
 - Receber, ouvir e dar solução às reivindicações da equipe, garantindo retorno adequado aos pleitos.
- Supervisão Técnica e Logística:
 - Supervisionar serviços de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos e instalações.
 - Garantir a segurança, conservação, limpeza e operacionalidade dos equipamentos e ambientes de trabalho.
 - Receber, registrar, estocar, preparar e expedir equipamentos conforme diretrizes da contratante.
 - Realizar ou supervisionar visitas e vistorias técnicas, testes, coleta de dados e elaboração de laudos.
 - Supervisionar a preparação de equipamentos para transporte, garantindo o registro todas as ações em sistema.
- Atendimento em Campo e Eventos
 - Manter equipe técnica presencial, temporária ou permanente, para atendimento imediato em eventos institucionais ou demandas específicas.
 - Gerenciar e acompanhar sessões, audiências, eventos e solenidades, garantindo suporte técnico e funcionamento dos recursos tecnológicos.
 - Atuar na coordenação de projetos de implantação, substituição, atualização e descomissionamento de equipamentos.
- Planejamento, Documentação e Relatórios:
 - Documentar e atualizar procedimentos técnicos e operacionais, visando padronização, rastreabilidade e apoio a treinamentos.
 - Elaborar relatórios mensais e gerenciais sobre serviços prestados, estado e desempenho dos equipamentos.
 - Consolidar informações para controle de qualidade, propondo melhorias contínuas nos processos e fluxos.
 - Manter atualizada toda a documentação sob sua responsabilidade.
- Cumprimento de Normas e Condutas:
 - Informar imediatamente quaisquer irregularidades que possam comprometer eventos ou equipamentos.
 - Zelar pelo cumprimento das normas regulamentares e pela execução correta e eficaz dos serviços.
 - Participar das salas de crise referente à eventos ou atividades de sua responsabilidade.
 - Cumprir rigorosamente os horários de serviço e manter a operação dentro da normalidade.
- Área Especializada: Apoio técnico especializado ao N2.
- Perfil Profissional: Analista de Suporte Computacional (Pleno e Junior).
- Atividades do analista de suporte computacional:
- Gestão de Demandas e Projetos:
 - Executar análise, triagem e encaminhamento de demandas, verificando requisitos, viabilidade e conformidade com normativas.
 - Otimizar recursos humanos e materiais, organizando filas de requisições e priorizando atendimentos conforme padrões definidos.

- Realizar levantamento de requisitos para projetos institucionais e acompanhar etapas conforme planejamento.
- Auxiliar na coordenação de forças-tarefa e projetos específicos de suporte técnico em cenários de mudanças ou atualizações.
- Realizar controle de qualidade dos serviços prestados, verificando tempo de atendimento e conformidade técnica.
- Auxiliar no planejamento, desenho e alinhamento das demandas e projetos.
- Gerir cronogramas de execução de projetos.
- Produzir relatórios de encerramento de projetos.

- Atendimento e Comunicação Institucional:

- Centralizar as tratativas e facilitar a comunicação entre as partes envolvidas, assegurando que os requisitos estejam claros e em conformidade com as solicitações.

- Realizar e registrar contato com gestores das diversas unidades do Tribunal.
- Atender tempestivamente às solicitações da contratante, gestores e fiscais, prestando informações claras e completas.
- Manter comunicação cordial e objetiva com gestores das unidades envolvidas, especialmente em projetos com recursos de TI.
- Receber, registrar e dar encaminhamento às reivindicações das partes envolvidas na execução do serviço, garantindo retorno adequado aos pleitos.

- Atendimento em Campo e Eventos:

- Realizar vistorias técnicas nas localidades do TJDF.
- Gerenciar e acompanhar sessões, audiências, eventos e solenidades, garantindo suporte técnico e funcionamento dos recursos tecnológicos.
- Atuar na coordenação de projetos de implantação, substituição, atualização e descomissionamento de equipamentos.

- Planejamento, Documentação e Relatórios:

- Documentar e atualizar procedimentos técnicos e operacionais, visando padronização, rastreabilidade e apoio a treinamentos.
- Elaborar relatórios mensais e gerenciais sobre serviços prestados, estado e desempenho dos equipamentos.
- Consolidar informações para controle de qualidade, propondo melhorias contínuas nos processos e fluxos.
- Manter atualizada toda a documentação sob sua responsabilidade.

- Cumprimento de Normas e Condutas:

- Informar imediatamente quaisquer irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou a realização de eventos ou solenidades institucionais.
- Zelar pelo cumprimento das normas regulamentares e pela execução correta e eficaz dos serviços.
- Participar das salas de crise referente à eventos ou atividades de sua responsabilidade.

- Coordenação Técnica e Logística:

- Auxiliar na coordenação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos e instalações.
- Garantir a segurança, conservação, limpeza e operacionalidade dos equipamentos e ambientes de trabalho.
- Auxiliar na coordenação do recebimento, registro, indexação, conferência, emissão de relatórios, inspeções, estocagem, organização, preparação, expedição e entrega de equipamentos conforme diretrizes da contratante.
- Realizar ou supervisionar visitas e vistorias técnicas, testes, coleta de dados e elaboração de laudos.
- Auxiliar na coordenação da preparação de equipamentos para transporte, garantindo o registro todas as ações em sistema.

o **ITEM 3: Central de Serviços: Atendimento ao ChatPJE**

- Área Especializada: Gerência Técnica ao Atendimento ao ChatPJE.

- Perfil Profissional: Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação.

- Atividades do Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação:

- Gestão Operacional e de Equipe:

- Supervisionar o registro, classificação, categorização, triagem, acompanhamento, priorização, atendimento em primeiro nível, escalonamento para outras equipes e níveis de atendimentos e acompanhamento da solicitação durante o ciclo de vida até a sua resolução.

- Prestar informações solicitadas pela unidade demandante, fiscais técnicos e gestores da SETI para promover: melhoria contínua, apuração de falhas, revisão de processos e fluxos, instrução de glosa, sugerir a elaboração e revisão de catálogos, documentações a serem utilizadas por suas equipes e para autosserviço, scripts de atendimentos, treinamentos e repasses técnicos.
- Gerenciar seu pessoal para a delegação e execução dos serviços conforme os requisitos de qualidade.
- Planejamento, Documentação e Relatórios:
 - Documentar e atualizar procedimentos técnicos e operacionais, visando padronização, rastreabilidade e apoio a treinamentos.
 - Elaborar relatórios mensais e gerenciais sobre serviços prestados, estado e desempenho dos equipamentos.
 - Consolidar informações para controle de qualidade, propondo melhorias contínuas nos processos e fluxos.
 - Manter atualizada toda a documentação sob sua responsabilidade.
- Cumprimento de Normas e Condutas:
 - Informar imediatamente quaisquer irregularidades que possam comprometer eventos ou equipamentos.
 - Zelar pelo cumprimento das normas regulamentares e pela execução correta e eficaz dos serviços.
 - Participar das salas de crise referente à eventos ou atividades de sua responsabilidade.
 - Cumprir rigorosamente os horários de serviço e manter a operação dentro da normalidade.

o **ITEM 4: Serviços de Monitoramento do Ambiente Tecnológico**

- Área Especializada: Gerência Técnica de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações.
- Perfil Profissional: Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação.
- Atividades do Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação:
- Gestão Operacional e de Equipe:
 - Gerenciar a operação do Núcleo de Monitoramento Tecnológico (NOC), assegurando a supervisão contínua e ininterrupta dos serviços, sistemas, aplicações e infraestrutura do Tribunal, de acordo com os níveis de serviço contratados.
 - Planejar, coordenar e supervisionar as atividades da equipe técnica de monitoramento, garantindo a correta execução dos procedimentos, scripts e rotinas operacionais documentadas, bem como a conformidade com as instruções do Tribunal.
 - Assegurar o monitoramento proativo dos serviços, sistemas e itens de configuração de TIC, identificando e antecipando falhas, degradações de desempenho e indisponibilidades, com base nas métricas e indicadores definidos.
 - Gerenciar o uso e o ajuste das ferramentas de monitoramento, tais como Zabbix, Grafana, Kibana e soluções APM, garantindo que as métricas, alarmes e dashboards reflitam adequadamente o estado operacional do ambiente tecnológico.
 - Analisar, correlacionar e validar os alertas gerados pelas ferramentas de monitoração, assegurando a correta priorização e encaminhamento dos incidentes para os níveis de atendimento correspondentes (N1, N2 ou N3).
 - Supervisionar a geração de registros automáticos e manuais de incidentes no sistema de ITSM, bem como o tratamento e a escalabilidade desses eventos, garantindo a rastreabilidade e a documentação completa do ciclo de vida de cada ocorrência.
 - Elaborar relatórios gerenciais e de passagem de turno, consolidando informações sobre ocorrências, incidentes críticos, causas-raiz e ações corretivas ou preventivas adotadas, para subsidiar a tomada de decisão e auditorias internas.
 - Acompanhar a execução de rotinas de backup e procedimentos correlatos, assegurando a continuidade e integridade dos serviços monitorados, em conformidade com os planos de contingência e políticas de segurança do Tribunal.
 - Coordenar a atuação da equipe em incidentes envolvendo Sistemas Operacionais Linux, Aplicações e Plataformas, autorizando a execução de scripts, ajustes de configuração e análises de logs conforme os protocolos estabelecidos.
 - Promover a melhoria contínua dos processos de monitoramento e gestão de incidentes, propondo ajustes em métricas, fluxos, painéis e automações, a fim de elevar a eficiência operacional e reduzir o tempo médio de resolução (MTTR).
 - Zelar pela conformidade com as normas de segurança da informação e políticas do Tribunal, garantindo que as ações de monitoramento e resposta a incidentes não comprometam a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos ativos de informação.
 - Atuar como elo de comunicação entre a contratada e o Tribunal, reportando status operacionais, riscos identificados, demandas de ajuste nas ferramentas e indicadores de desempenho do ambiente tecnológico.
- Planejamento, Documentação e Relatórios:
 - Documentar e atualizar procedimentos técnicos e operacionais, visando padronização, rastreabilidade e apoio a treinamentos.
 - Elaborar relatórios mensais e gerenciais sobre serviços prestados, estado e desempenho dos equipamentos.
 - Consolidar informações para controle de qualidade, propondo melhorias contínuas nos processos e fluxos.
 - Manter atualizada toda a documentação sob sua responsabilidade.

- Cumprimento de Normas e Condutas:

- Informar imediatamente quaisquer irregularidades que possam comprometer eventos ou equipamentos.
- Zelar pelo cumprimento das normas regulamentares e pela execução correta e eficaz dos serviços.
- Participar das salas de crise referente à eventos ou atividades de sua responsabilidade.
- Cumprir rigorosamente os horários de serviço e manter a operação dentro da normalidade.

o **GRUPO 2:**

GRUPO	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	ÁREA ESPECIALIZADA	PERFIL PROFISSIONAL	CBO DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE MÍNIMA ESTIMADA	FORMAÇÕES E CERTIFICAÇÕES	COMPETÊNCIAS TÉCNICAS
2	1	Serviços de Áudio e Vídeo	Serviços de Áudio e Vídeo	Supervisor Técnico em Audiovisual	3732-30	2	Formação: a) Formação de nível superior em qualquer área. Registro: a) Registro da Categoria na Delegacia Regional do Trabalho ou Conselho da categoria de formação da graduação.	Experiência: a) Experiência mínima de 03 (três) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço. Competências Técnicas Mínimas: a) Ser capacitado para coordenar atividades de operação de sistemas de áudio e vídeo, nas fases de planejamento e execução, gerenciando recursos humanos, uso dos equipamentos, manutenções e correções.
				Operador de Mídia Audiovisual	3731-05	15	Formação: a) Escolaridade mínima: Nível médio completo. Registro: a) Registro da Categoria na Delegacia Regional do Trabalho.	Experiência: a) Experiência mínima de 02 (dois) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço. Competências Técnicas Mínimas: a) Ser capacitado para preparar e operar os equipamentos de gravação, exibição e reprodução de conteúdo audiovisual em diversas mídias e armazena os conteúdos de forma apropriada para utilização posterior.
				Técnico de Sistemas Audiovisuais	3731-30	2	Formação: a) Escolaridade mínima: Nível médio completo. Registro: a) Registro da Categoria na Delegacia Regional do Trabalho. Curso: a) Curso Técnico em Eletrônica.	Experiência: a) Experiência mínima de 02 (dois) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço. Competências Técnicas Mínimas: a) Ser capacitado para instalar, configurar, operar, testar, diagnosticar falhas e manter sistemas e equipamentos de

							áudio, vídeo, videoconferência e automação audiovisual, garantindo qualidade técnica, integração entre dispositivos e pleno funcionamento das soluções implantadas.
				Editor de Mídia Audiovisual	3744-05	1	Experiência: a) Experiência mínima de 03 (três) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço. Formação: a) Escolaridade mínima: Nível médio completo. Registro: a) Registro da Categoria na Delegacia Regional do Trabalho. Competências Técnicas Mínimas: a) Ser capacitado para capturar, editar, tratar, sonorizar e finalizar conteúdos audiovisuais, aplicando técnicas de montagem, correção de cor, mixagem de áudio e inserção de elementos gráficos, de modo a assegurar qualidade técnica e estética nas produções institucionais e multimídia.
EQUIPE MÍNIMA ESTIMADA DO GRUPO 2						20	

NUETIC, assinado eletronicamente na data abaixo consignada.



Documento assinado eletronicamente por **Alessandro Antonio Da Rocha Fonseca, Supervisor(a)**, em 03/06/2026, às 16:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Marques de Souza, Supervisor(a)**, em 03/06/2026, às 16:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Bruna Maria de Souza Bonfim, Coordenador(a)**, em 03/06/2026, às 16:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Davi Lemes Ferreira, Coordenador(a)**, em 03/06/2026, às 16:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Kleber Aires Belem, Coordenador(a)**, em 03/06/2026, às 16:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Martins Marques Augusto Migowski Carvalho, Supervisor(a)**, em 03/06/2026, às 17:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Aurelio Nogueira Jales, Supervisor(a) Substituto(a)**, em 03/06/2026, às 17:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Tulio Conrado Campos da Silva, Supervisor(a) Substituto(a)**, em 03/06/2026, às 17:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Denes Moreira Guimaraes, Técnico Judiciário**, em 03/06/2026, às 18:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Aubergs Lopes Neves, Técnico Judiciário**, em 05/06/2026, às 13:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Helaudson Jose Damasio, Supervisor(a)**, em 08/06/2026, às 11:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Fernando Sirotheau Serique Junior, Secretário(a)**, em 08/06/2026, às 14:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Clodoaldo Stefani Da Silva, Supervisor(a)**, em 08/06/2026, às 16:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Lizandro Sebba Ximenes, Supervisor(a)**, em 23/06/2026, às 12:49, conforme art. 1º, III, "a", da Lei 11.419/2006.
Nº de Série do Certificado: 595b64f3cc5a7724



Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Galvao Silveira Mello Ferrari, Supervisor(a) Substituto(a)**, em 01/07/2026, às 12:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjdft.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5135388** e o código CRC **E154CFBE**.