

ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMSs)

1. Definição:

1.1. Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a **CONTRATADA** atender as condições abaixo e aos níveis mínimos de serviços definidos pelos **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs)**.

1.2. Os **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs)** são critérios objetivos definidos pelo **CONTRATANTE** e aceitos pela **CONTRATADA**, compostos por Metas Exigidas para avaliação e aferição da qualidade e quantidade dos serviços prestados referentes as atividades críticas relativas aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidades necessários às demandas do **CONTRATANTE**.

1.2.1. Os **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs)** ou seu substituto, quando utilizado, deve ocorrer, preferencialmente, pela ferramenta de Gerenciamento de Serviços para verificação do resultado, quanto à qualidade e quantidade.

1.3. A frequência de aferição e avaliação dos **Níveis Mínimos de Serviços (NMSs)** serão, preferencialmente mensal, podendo ser feita a qualquer tempo, a critério do **CONTRATANTE**.

1.4. Para efeitos de pagamento, a **CONTRATADA** deverá ainda apresentar mensalmente o **Relatório Geral de Faturamento**, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- a) Plano mensal de execução de atividades continuadas (**GRUPO 1 e GRUPO 2**);
- b) Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho (**GRUPO 1 e GRUPO 2**);
- c) Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC (**GRUPO 1**);
- d) Relatório mensal de ocorrências e não conformidades no ambiente de TIC (**GRUPO 1**);
- e) Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal (**GRUPO 1 e GRUPO 2**).

1.4.1. Será fornecido à **CONTRATADA** por serviços de API (Application Programming Interface) com dados aberto e interoperáveis.

2. Critérios de Atendimento

2.1. O atendimento às ordens de serviço mensais que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos.

2.2. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

2.3. Classificação dos Chamados:

2.3.1. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: **impacto**, **urgência** e **prioridade**.

2.3.1.1. **Impacto** (Tabela 1): o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio de TIC do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

2.3.1.2. **Urgência** (Tabela 2): a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente, caso não haja atendimento em curto prazo.

2.3.1.3. **Prioridade** (Tabela 3): a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

2.3.2. A Tabela 1 apresenta critérios para definição do **IMPACTO** das requisições e incidentes.

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
ALTO	• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE; • Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou essenciais; • Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população; • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização; • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
MÉDIO	• A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário);

	• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
BAIXO	• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário; • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

Tabela 1 - Critérios para definição do IMPACTO.

2.3.3. A Tabela 2 apresenta critérios para definição da **URGÊNCIA** das requisições e incidentes.

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
ALTA	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; • O sistema ou recurso é crítico ou essencial; • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
MÉDIA	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. • Definido para usuários comuns.
BAIXA	• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Tabela 2 - Critérios para definição de URGÊNCIA.

2.3.4. Os critérios definidos nas Tabelas 1 e 2 acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a **prioridade** de cada requisição e incidente, de acordo com a Tabela 3 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

2.3.4.1. A cada valor de prioridade entre um e três está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

2.3.4.2. A Tabela 3 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento representa a **Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento** em Função do **IMPACTO** e da **URGÊNCIA**.

IMPACTO	URGÊNCIA		
	BAIXA	MÉDIA	ALTA
ALTO	2	1	1

MÉDIO	3	2	1
BAIXO	3	3	2

Tabela 3 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

2.3.5. Requisitos de Urgência e Impacto:

2.3.5.1. O **Termo ANEXO IV - TECNOLOGIAS SUSTENTADAS PELA SETI (5135371)** apresenta os sistemas e recursos de a serem suportados pela CONTRATADA e estabelece os requisitos de **urgência**.

2.3.5.2. O **Termo ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (5135353)** apresenta o Catálogo de Serviços de atendimento técnico especializado. O referido catálogo vincula cada atendimento com um determinado grau de **impacto**.

2.3.5.3. Com base no cruzamento das informações, bem como a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI é definida a **prioridade** de cada atendimento.

2.3.5.4. As classificações de "**impacto**" e "**urgência**" poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no Catálogo de Serviços ou na relação as tecnologias sustentadas pela SETI, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

2.3.5.5. A reclassificação de um chamado aberto só poderá ocorrer mediante a autorização do CONTRATANTE.

2.3.5.6. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "**impacto**" e a "**urgência**" definidos como "**BAIXOS**", e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de ITSM (SMAX ou outra) uma data para sua execução.

2.3.6. Tempo de Atendimento:

2.3.6.1. O **Tempo de Início de Tratamento do Chamado (TIT)** é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação (e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço) por qualquer dos canais disponíveis até a sua atribuição, no sistema, à equipe técnica responsável pela primeira intervenção para a solução, com início imediato da contagem do tempo de atendimento do incidente ou requisição, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

2.3.6.1.2 No caso da requisição do serviço ou incidente ser feita por **telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (WhatsApp), chatbot e pela plataforma de comunicação corporativa padrão da contratante, atualmente o Microsoft Teams ou outros meios de solicitação**, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

2.3.6.1.3. O registro do **TIT** é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na Central de Serviços. Neste caso, deverão ser desconsideradas das estatísticas os contatos realizados considerados inconclusivos ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações necessárias à abertura chamado.

2.3.6.2. O **Tempo para Início do Atendimento Presencial (TIAP)** é o tempo decorrido desde o recebimento da demanda, via sistema, pela equipe técnica responsável pela intervenção presencial para a solução, até o momento da apresentação do funcionário da CONTRATADA para o início do atendimento presencial.

2.3.6.2.1. O **TIAP** será contabilizado para as requisições que possuem natureza de atendimento presencial.

2.3.6.3. O **Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)** é o tempo máximo para a resolução de um incidente e o **Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)** é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento da atribuição do chamado pela Central de Serviço a uma determinada área especializada até o encerramento na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de ITSM (SMAX ou outra).

2.3.6.4. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do **TMSI** e do **TMSR**.

2.3.6.5. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela 4 abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

PRIORIDADE	TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO DO CHAMADO (TIT)	TEMPO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL (TIAP)	INCIDENTES	REQUISIÇÕES
			TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DO INCIDENTE (TMSI)	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA REQUISIÇÃO (TMSR)
1	Em até 03 min	Em até 15 min	Em até 1h	Em até 2h
2	Em até 05 min	Em até 4h	Em até 4h	Em até 4h
3	Em até 05 min	Em até 8h	Em até 8h	Em até 8h

Tabela 4: Prazos máximos para início do tratamento e de solução dos chamados.

2.3.6.6. O Tribunal poderá, mediante decisão fundamentada, deixar de aplicar glosas quando houver descumprimento dos prazos dos indicadores **TIAP**, **TMSI** e **TMSR**, sempre que tal medida se revelar necessária para viabilizar os encaminhamentos exigidos à solução do incidente ou atendimento da requisição.

2.3.7. Da abertura de chamado para o tratamento de problema:

2.3.7.1. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser aberta uma requisição para que a equipe responsável realize a análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

2.3.7.2. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação da prioridade do incidente originalmente reportado. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes

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

2.3.8. Definição dos Usuários VIPS

2.3.8.1. A definição dos usuários VIPS é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional do TJDF. Como referência para os usuários VIPS, serão considerados, no mínimo, os ocupantes dos seguintes cargos e funções: **Desembargadores, Magistrados, Secretários, Ouvidor, Corregedor, gestores, CJs, pessoas com deficiência (PCDs), bem como as Salas de Sessões e Salas de Audiências**, os quais realizam de fato a abertura dos chamados na ferramenta de ITSM ou designam alguma secretária para a abertura de chamado no nome deles.

2.3.8.2. Para qualquer um dos usuários definidos como VIP, o impacto do chamado deve ser sempre classificado como ALTO e a urgência, no mínimo, classificada como MÉDIA, não importando a natureza do serviço afetado.

2.3.9. Qualidade dos Serviços e Relatórios

2.3.9.1. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

- a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;
- b) Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- c) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.
- d) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

2.3.9.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de auto atendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.

2.3.9.3. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

2.3.9.4. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (muito insatisfeito) até 4 (muito satisfeito).

2.3.9.5. As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a

realização de pesquisas em momentos específicos.

2.3.9.6. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

- a) Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- b) Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

2.3.9.7. Caso os relatórios entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação deles, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

2.3.9.8. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação.

2.3.9.9. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA.

2.3.9.10. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

2.3.10. Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos

2.3.10.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos **Indicadores da Prestação de Serviços de TIC (IPS)** para a medição da execução dos serviços contratados, conforme Tabela 5 - Indicadores, descrições, forma de mensuração e metas (**GRUPO 1**). Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos **Indicadores da Prestação de Serviços de Áudio e Vídeo (IPSAV)** para o **GRUPO 2** para a medição da execução dos serviços contratados, conforme Tabela 6 - Indicadores, descrições, forma de mensuração e metas (**GRUPO 2**).

2.3.10.2. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

2.3.10.3. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

2.3.10.4. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, que deverá ser incremental (identificado e preenchido constantemente). Ou seja, além do apresentado como anexo ao TR, os novos serviços identificados pela CONTRATADA deverão ser implementados e entregues ao CONTRATANTE.

2.3.10.5. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem receber atendimento.

2.3.10.6. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

2.3.10.7. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs), e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

2.3.10.8. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores da prestação de serviços de TIC e de Áudio e Vídeo serão obtidos exclusivamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na Central de Serviços, diretamente da Central de Atendimento da CONTRATADA, e de ferramentas de monitoramento dos serviços, para apuração dos indicadores de disponibilidade.

2.3.10.9. Como instrumentos de medição serão utilizados os sistemas: de atendimento aos chamados (ferramenta ITSM do CONTRATANTE - SMAX ou outra), de gerência técnica de call center e de monitoramento de redes, servidores e serviços (Zabbix ou similar).

2.3.10.9.1. Indicadores da Prestação de Serviços de TIC (IPS) para o GRUPO 1:

SIGLA	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL
IPS1	Indicador de Satisfação do Usuário (ISU)	O Indicador de Satisfação dos Usuários (ISU) é calculado conforme fórmula abaixo: $IPS1 = \frac{\Sigma NA}{\Sigma CAM}$ Onde: ΣNA: Total das Notas de Avaliação; ΣCAM: Total de Chamados Avaliados no Mês. OBS: A escala de avaliação para cada chamado será de 1 (muito insatisfeito) até 4 (muito satisfeito). Escala: () muito satisfeito (Nota 4); () satisfeito (Nota 3); () insatisfeito (Nota 2); () muito insatisfeito (Nota 1).	Pontos	Maior ou igual a 3	Redução de 0,5% a cada 0,1 ponto fora da meta.
IPS2	Indicador de Contatos Telefônicos	O Indicador de Contatos Telefônicos é calculado conforme fórmula abaixo:	% (Percentual)	Maior ou igual a 96%	Redução de 1% a cada 1% fora da meta

		$\text{IPS2} = \left[\frac{\text{QLR} - \text{QLS}}{\text{QLR}} \right] \times 100$ Onde: QLS: Quantidade de ligações que superaram 60 segundos de espera; QLR: Quantidade de ligações recebidas.			do nível de prioridade.
IPS3	Indicador de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo (TIT)	O Indicador de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo (TIT) é calculado conforme fórmula abaixo: $\text{IPS3} = \left(\frac{\text{QCTIT}}{\text{QCT}} \right) \times 100$ Onde: QCTIT: Quantidade de chamados cujo TIT é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 4; QCT: Total de chamados atendidos.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98%	Redução de 1% a cada 1% fora da meta.
IPS4	Indicador de Tempo para Início do Atendimento Presencial no prazo (TIAP)	O Indicador de Tempo para Início do Atendimento Presencial no prazo (TIAP) é calculado conforme fórmula abaixo: $\text{IPS4} = \left(\frac{\text{QCTIAP}}{\text{QCPT}} \right) \times 100$ Onde: QCTIAP: Quantidade de chamados cujo TIAP é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 4. QCPT: Total de chamados com natureza presencial atendidos.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95%	Redução de 1% a cada 1% fora da meta.
IPS5	Indicador de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (TMSI)	O Indicador de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (TMSI) é calculado conforme fórmula abaixo: $\text{IPS5} = \left(\frac{\text{QCTMSI}}{\text{QCT}} \right) \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 95% para cada nível de prioridade	Redução de 2,5% a cada 1% fora da meta do nível de prioridade.

		<u>Onde:</u> QCTMSI: Quantidade de chamados cujo TMSI é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 4. QCT: Total de chamados atendidos.			
IPS6	Indicador de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (TMSR)	O Indicador de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (TMSR) é calculado conforme fórmula abaixo: $IPS6 = (QCTMSR / QCT) \times 100$ <u>Onde:</u> QCTMSR: Quantidade de chamados cujo TMSI é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 4 QCT: Total de chamados atendidos	% (Percentual)	Maior ou igual a 93% para cada nível de prioridade	Redução de 2,5% a cada 1% fora da meta do nível de prioridade.
IPS7	Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados	O Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados é calculado conforme fórmula abaixo: $IPS7 = [(QCT - QCRea) / QCT] \times 100$ <u>Onde:</u> QCRea: Quantidade de chamados reabertos; QCT: Total de chamados atendidos. OBS: Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução.	% (Percentual)	Maior ou igual a 96%	Redução de 1% a cada 1% fora da meta do nível de prioridade.
IPS8	Indicador de Eficácia do Processo de Classificação dos Chamados	O Indicador de Eficácia do Processo de Classificação dos Chamados é calculado conforme fórmula abaixo: $IPS8 = [(QCT - QCRec) / QCT] \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 96%	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta.

		<u>Onde:</u> QCT: Quantidade de chamados que foram reclassificados; QCT: Total de chamados atendidos.			
IPS9	Indicador de Vinculação da Resolução de Chamados à Base de Conhecimento	O Indicador de Vinculação da Resolução de Chamados à Base de Conhecimento é calculado conforme fórmula abaixo: $IPS9 = (QBC / QCT) \times 100$ <u>Onde:</u> QBC: Quantidade de chamados com resolução vinculada à base de conhecimento; QCT: Total de chamados atendidos.	% (Percentual)	Maior ou igual a 60%	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta.
IPS10	Indicador de Documentação	O Indicador de Documentação é calculado conforme fórmula abaixo: $IPS10 = (QDT - QDF) / QDT \times 100$ <u>Onde:</u> QDF: Quantidade de documentos criados fora do prazo; QDT: Total de documentos solicitados.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90%	Redução de 0,5% a cada 1% fora da meta.
IPS11	Indicador de Disponibilidade dos Recursos e Serviços de TIC com URGÊNCIA ALTA	O Indicador de Disponibilidade dos Recursos e Serviços de TIC com URGÊNCIA ALTA é calculado conforme fórmula abaixo: $IPS11 = \sum IPS11_{UA} / QI$ $IPS11_{UA} = 100 \times \frac{(TTO_{UA} - TTI_{UA})}{(TTO_{UA} - TMP_{UA} - TIJ_{UA})}$ <u>Onde:</u>	Média dos Percentuais	Maior ou igual a 99,7%	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.

		UA: Item URGÊNCIA=ALTA do Termo ANEXO IV - TECNOLOGIAS SUSTENTADAS PELA SETI (5135371); TTO: Tempo Total de Operação (s); TTI: Tempo Total de Indisponibilidade (s)*; TMP: Tempo em Manutenção Preventiva (s); TIJ: Tempo de Indisponibilidade Justificada (s); QI: Quantidade de itens avaliados.			
IPS12	Indicador de Disponibilidade dos Recursos e Serviços de TIC com URGÊNCIA MÉDIA	O Indicador de Disponibilidade dos Recursos e Serviços de TIC com URGÊNCIA MÉDIA é calculado conforme fórmula abaixo: $IPS12 = \Sigma IPS12_{UM} / QI$ $IPS12_{UM} = 100 \times \frac{(TTO_{UM} - TTI_{UM})}{(TTO_{UM} - TIJ_{UM})}$ Onde: UM: Item URGÊNCIA=MÉDIA do Termo ANEXO IV - TECNOLOGIAS SUSTENTADAS PELA SETI (5135371); TTO: Tempo Total de Operação (s); TTI: Tempo Total de Indisponibilidade (s)*; TMP: Tempo em Manutenção Preventiva (s); TIJ: Tempo de Indisponibilidade Justificada (s); QI: Quantidade de itens avaliados.	Média dos Percentuais	Maior ou igual a 99,5%	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.

IPS13	Indicador de Disponibilidade dos Recursos e Serviços de TIC com URGÊNCIA BAIXA	O Indicador de Disponibilidade dos Recursos e Serviços de TIC com URGÊNCIA BAIXA é calculado conforme fórmula abaixo: $IPS13 = \Sigma IPS13_{UB} / QI$ $IPS13_{UB} = 100 \times \frac{(TTO_{UB} - TTI_{UB})}{(TTO_{UB} - TIJ_{UB})}$ Onde: UB: Item URGÊNCIA=BAIXA do Termo ANEXO IV - TECNOLOGIAS SUSTENTADAS PELA SETI (5135371); TTO: Tempo Total de Operação (s); TTI: Tempo Total de Indisponibilidade (s)*; TMP: Tempo em Manutenção Preventiva (s); TIJ: Tempo de Indisponibilidade Justificada (s); QI: Quantidade de itens avaliados.	Média dos Percentuais	Maior ou igual a 99,3%	Redução de 0,1% a cada 0,01% fora da meta.
-------	--	---	-----------------------	------------------------	--

Tabela 5 - Indicadores, descrições, forma de mensuração e metas para o **GRUPO 1**.

* O TTI é o tempo indisponível por qualquer motivo , isto é, ele inclui o tempo em manutenção preventiva e o tempo de indisponibilidade justificada.

2.3.10.9.1.1. Os **Indicadores de Prestação de Serviços (IPS) 11 a 12**, que tratam da **disponibilidade dos recursos e serviços de TIC**, somente serão aferidos **quando houver demanda formalizada por meio de Ordem de Serviço (OS)**, caracterizando a **execução sob demanda de serviços técnicos especializados de Nível 3**. Isso significa que tais indicadores não se aplicam de forma contínua ou automática a todos os serviços contratados, mas apenas às situações em que o Tribunal acionar a contratada para a execução de atividades específicas que envolvam diretamente a **gestão, operação ou suporte de infraestrutura crítica de TIC**. Ademais, a aferição dos IPS 11 a 12 ocorrerá **exclusivamente quando os indicadores estiverem diretamente relacionados ao item de serviço demandado**, garantindo, assim, a **adequação da medição de desempenho ao escopo efetivamente**

executado, evitando distorções na avaliação contratual e assegurando a proporcionalidade e a justa mensuração da performance da contratada.

2.3.10.9.2. Indicadores da Prestação de Serviços de Áudio e Vídeo (IPSAV) para o GRUPO 2:

SIGLA	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL
IPSAV1	Indicador de Satisfação do Usuário (ISU)	O Indicador de Satisfação dos Usuários (ISU) é calculado conforme fórmula abaixo: $\text{IPSAV1} = \frac{\Sigma \text{NA}}{\Sigma \text{CAM}}$ Onde: ΣNA: Total das Notas de Avaliação; ΣCAM: Total de Chamados Avaliados no Mês. OBS: A escala de avaliação para cada chamado será de 1 (muito insatisfeito) até 4 (muito satisfeito). Escala: () muito satisfeito (Nota 4); () satisfeito (Nota 3); () insatisfeito (Nota 2); () muito insatisfeito (Nota 1).	Pontos	Maior ou igual a 3	Redução de 0,5% a cada 0,1 ponto fora da meta.
IPSAV2	Indicador de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo (TIT)	O Indicador de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo (TIT) é calculado conforme fórmula abaixo: $\text{IPSAV2} = \left(\frac{\text{QCTIT}}{\text{QCT}} \right) \times 100$ Onde: QCTIT: Quantidade de chamados cujo TIT é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 4; QCT: Total de chamados atendidos.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98%	Redução de 1% a cada 1% fora da meta.

IPSAV3	Indicador de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (TMSI)	O Indicador de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (TMSI) é calculado conforme fórmula abaixo: $\text{IPSAV3} = (\text{QCTMSI} / \text{QCT}) \times 100$ Onde: QCTMSI: Quantidade de chamados cujo TMSI é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 4. QCT: Total de chamados atendidos.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95% para cada nível de prioridade	Redução de 2,5% a cada 1% fora da meta do nível de prioridade.
IPSAV4	Indicador de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (TMSR)	O Indicador de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (TMSR) é calculado conforme fórmula abaixo: $\text{IPSAV4} = (\text{QCTMSR} / \text{QCT}) \times 100$ Onde: QCTMSR: Quantidade de chamados cujo TMSI é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 4 QCT: Total de chamados atendidos	% (Percentual)	Maior ou igual a 93% para cada nível de prioridade	Redução de 2,5% a cada 1% fora da meta do nível de prioridade.
IPSAV5	Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados	O Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados é calculado conforme fórmula abaixo: $\text{IPSAV5} = [(\text{QCT} - \text{QCRea}) / \text{QCT}] \times 100$ Onde: QCRea: Quantidade de chamados reabertos; QCT: Total de chamados atendidos. OBS: Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados	% (Percentual)	Maior ou igual a 96%	Redução de 1% a cada 1% fora da meta do nível de prioridade.

		os chamados fechados sem solução.			
IPSAV6	Indicador de Conformidade nas Gravações de Sessões e Audiências	O Indicador de Conformidade nas Realização de Sessões e Audiências é calculado conforme fórmula abaixo: $\text{IPSAV6} = \left(\frac{\text{QSRSF}}{\text{QSRT}} \right) \times 100$ Onde: QSRSF: Quantidade sessões/audiências realizadas sem falhas; QSRT: Total de sessões/audiências realizadas.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98%	Redução de 2,5% a cada 1% fora da meta do nível de prioridade.
IPSAV7	Indicador de Tempo para Início do Atendimento Presencial no prazo (TIAP)	O Indicador de Tempo para Início do Atendimento Presencial no prazo (TIAP) é calculado conforme fórmula abaixo: $\text{IPSAV7} = \left(\frac{\text{QCTIAP}}{\text{QCPT}} \right) \times 100$ Onde: QCTIAP: Quantidade de chamados cujo TIAP é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 4. QCPT: Total de chamados com natureza presencial atendidos.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95%	Redução de 1% a cada 1% fora da meta.

Tabela 6 - Indicadores, descrições, forma de mensuração e metas para o **GRUPO 2**.

2.3.10.10. A mensuração de **Níveis Mínimos de Serviços (NMSS)** é um critério claro e objetivo estabelecido pelo CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

2.3.10.11. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos:

- da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC (ITSM);
- das ferramentas de monitoração de rede e serviços;
- no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na Central de Serviços, diretamente do PBX/IP da CONTRATADA.

2.3.10.12. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os chamados encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

2.3.10.13. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando os parâmetros de serviço mínimos definidos e com um limite máximo para as glosas de 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

2.3.10.14. O **Período de Adaptação Operacional (PAO)** da CONTRATADA terá a duração de **90 (noventa) dias** corridos contados a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço contratual.

2.3.10.14.1. Durante o **PAO**, os níveis de prestação dos serviços de TIC e os Termo de Serviço previstos em contrato serão ajustados por um desconto de 30% do valor da glosa.

2.3.10.14.2. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

2.3.11. Termos de Serviço

2.3.11.1. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos Termos de Serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

2.3.11.2. As pontuações dos Termos de Serviço também estarão sujeitas aos fatores de redução descrita no **Período de Adaptação Operacional (PAO)**. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% de glosas do pagamento mensal à CONTRATADA.

2.3.11.3. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na Tabela 6 - Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA (**GRUPO 1** e **GRUPO 2**):

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	REDUÇÃO NO PAGAMENTO MENSAL*
TRS1	Permitir a presença de profissional sem uniforme e/ou crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	0,2%
TRS2	Suspender ou interromper**, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados. Neste item também entrará a "pausa de chamado"	Por ocorrência	0,2%

	injustificada ou indevida.		
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	0,5%
TRS04	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	0,2%
TRS05	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,2%
TRS6	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	10%
TRS7	Manter profissionais, após o prazo concedido em contrato, em uma área especializada sem a qualificação mínima exigida na respectiva área.	Por profissional	0,5%
TRS8	Não apresentar, após o prazo concedido em contrato, profissionais com as qualificações de certificações exigidas para cada área especializada.	Por área especializada	1%
TRS9	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	5%

TRS10	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	5%
TRS11	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	2%
TRS12	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do Data Center e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	1%
TRS13	Utilizar indevidamente quaisquer recursos, materiais, tecnológicos ou estruturais disponibilizados pelo Tribunal para fins distintos daqueles previstos no escopo contratual, incluindo, entre outros, a prestação de serviços técnicos a terceiros ou vinculados a outros contratos.	Por ocorrência	1%
TRS14	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5%
TRS15	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	1%

TRS16	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	2%
TRS17	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	5%
TRS18	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	1%
TRS19	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	0,3%
TRS20	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	1%
TRS21	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	0,5%
TRS22	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	1%

TRS23	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para as áreas técnicas especializadas responsáveis pelo serviço.	Por ocorrência	0,5%
TRS24	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	0,5%
TRS25	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	0,5%
TRS26	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	2%
TRS27	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	0,5%
TRS28	Deixar de realizar planejamento, avaliação de impacto, criação de cronograma, plano de reversão, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	1%
TRS29	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS30	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa	Por ocorrência	0,5%

	(incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) para o histórico do chamado na ferramenta de ITSM.		
TRS31	Escalar um chamado no N1 sem obter todas as informações necessárias para sua execução junto ao usuário ou não seguir um script de atendimento.	Por ocorrência	0,2%
TRS32	Deixar de participar de reunião solicitada com a equipe de gestão de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS33	Deixar de manter comunicação direta, em até 15 minutos, entre o Responsável Técnico da CONTRATADA e a equipe de gestão dos serviços do CONTRATANTE, seja por ligação, seja por mensagens.	Por ocorrência	0,5%
TRS34	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	1% por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	0,5%
TRS36	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma proposto da solução do Problema relacionado a um conjunto de incidentes.	Por ocorrência	1%

TRS37	Deixar de agir proativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	0,5%
TRS38	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	1%
TRS39	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	10%
TRS40	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	20%
TRS41	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante (no escopo do Data center), fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	5%
TRS42	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	1%
TRS43	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa	Por ocorrência	0,5%

	aceitável pela CONTRATANTE.		
TRS44	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	0,5%
TRS45	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição de acordo com o definido na tabela de 4.	Por chamado	0,5%
TRS46	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico.	Por ocorrência	1%
TRS47	Deixar de cumprir as regras sanitárias em ambiente de trabalho, de forma recorrente, após formalmente notificado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5%
TRS48	Deixar de comunicar falhas em rotinas previamente definidas.	Por ocorrência	0,5%
TRS49	Utilizar dispositivos ou equipamentos eletrônicos, manter conversações ou atividades alheias ao atendimento corrente.	Por ocorrência	0,2%
TRS50	Deixar de fornecer as Ferramentas de Trabalho, conforme exigências neste	Por ocorrência	0,2%

documento, dentro do prazo definido de 30 (trinta) dias, após a assinatura da Ordem de Serviço.

Tabela 7: Termos de Serviço (**GRUPO 1** e **GRUPO 2**)

* Limitado a 30% do valor devido.

** Entende-se por "suspender ou interromper" qualquer ato ou fato não conforme que provo que retardo na conclusão de um atendimento.

*** Entende-se por "incidentes repetitivos" aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

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 16:59, 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 **5135366** e o código CRC **7F419884**.