



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.004/2026/PGT/MPT (UASG 200200)
PGEA Nº 20.02.0001.0003401/2025-26

Objeto	Seleção de empresa especializada na prestação de serviços técnicos profissionais continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, para a organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico (Service Desk), abrangendo atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento e gestão dos serviços de TI nas unidades descentralizadas do Ministério Público do Trabalho (MPT), de acordo com as especificações, quantidades e condições descritas neste edital e seus anexos.
Data/Horário de Abertura do Pregão	08/06/2026, às 10h:00 (horário de Brasília-DF)
Local	Sítio eletrônico: https://www.gov.br/compras/pt-br
Editais disponíveis:	https://www.gov.br/compras/pt-br https://mpt.mp.br/MPTransparencia/pages/portal/informacoesDetalhadas.xhtml
Esclarecimentos e Impugnações:	Até a data 25/05/2026 , direcionado ao e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br
Vistoria:	Sim

ANEXOS AO EDITAL

- Anexo I – Termo de Referência (TR): **anexo I.I** do TR – Especificações dos Serviços; **anexo I.II** do TR – Termo de Confidencialidade; **anexo I.III** do TR – Termo de Vistoria; **anexo I.IV** do TR – Unidades e Equipamentos do MPT; **anexo I.V** do TR – Modelo de Ordem de Serviço Eventos; **anexo I.VI** do TR – Modelo de Ordem de Serviço PTM.
- Anexo II – **Modelo de Proposta e Valores Máximos** e **Modelos de Declarações e Termos de Compromisso**
- Anexo III – Minuta do Termo de Contrato
- Anexo IV – Instrução Normativa DG/PGT nº 02/2024 – Dosimetria de penalidades
- Outros Anexos – Estudo Técnico Preliminar; Mapa de Gerenciamento de Riscos

RELAÇÃO DE ITENS, GRUPO ÚNICO (ver Anexos I e II)

Item	Descrição	Exclusivo ME/EPP	Cota ME/EPP	Valor Máximo Admitido p/ 36 meses
1	Serviço de Suporte Técnico Inicial Nível 1 - Remoto	Não	Não	R\$ 4.319.995,68
2	Serviço de Suporte Técnico Local Nível 2 - Presencial			R\$ 9.503.750,88
3	Serviço de Monitoramento e Gestão de Serviços de TI			R\$ 1.641.060,36
4	Serviço de Suporte Técnico Local a Eventos Presencial			R\$ 395.625,60
5	Serviço de Suporte Técnico em PTM. Presencial			R\$ 304.597,80
6	Serviços Operacionais Especializados de TIC Presencial			R\$ 135.936,00
Total Contrato p/ 36 meses				R\$ 16.300.966,32

DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- Habilitação Jurídica tópico **19.9**
- Habilitação Técnica tópico **19.10**
- Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista tópico **19.11**
- Habilitação Econômico-financeira tópico **19.13**



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

A PROCURADORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, CNPJ/MF nº 26.989.715/0055-03, situada no SAUN, Quadra 5, Lote “C”, Torre “A”, Brasília/DF - CEP: 70.040-250, por intermédio de Agente da Contratação (Pregoeiro), designado pelas Portaria nº 1167/2023 de 06 de agosto de 2023, atualizada pelas Portarias nº 2160/2023 e 194/2024 - DG/PGT, torna público para ciência dos interessados, que na data e horários estabelecidos na folha de rosto, por meio de recursos de tecnologia da informação – *Internet* e do sistema Compras.gov.br, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>, realizará licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, utilizando o critério de julgamento **MENOR PREÇO**, visando contratação com forma de **execução indireta**. O processo licitatório obedecerá integralmente às disposições da Lei nº 14.133/2021, Resolução CNMP nº 283/2024 (TI), Lei Complementar nº 123/2006, Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022 e demais normas que regem a espécie, subordinado às condições e exigências estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. Seleção de empresa especializada na prestação de serviços técnicos profissionais continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, para a organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico (Service Desk), abrangendo atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento e gestão dos serviços de TI nas unidades descentralizadas do Ministério Público do Trabalho (MPT), de acordo com as especificações, quantidades e condições descritas neste edital e seus anexos.

1.2. Prevalecerão as especificações do objeto discriminadas no Termo de Referência, caso haja divergência entre elas e as informadas no sistema eletrônico ou nos demais documentos.

2. DO AGRUPAMENTO DOS ITENS

2.1. Os itens que compõem o objeto serão licitados e adjudicados em grupo único, de acordo com as justificativas apresentadas nos tópicos 8.2 a 8.7 do Termo de Referência, porque constituem um conjunto integrado de serviços interdependentes, possuem interações entre si e entre os sistemas, subsistemas e equipamentos que devem operar de forma harmônica e contínua, de modo que qualquer falha, interrupção ou inconformidade em um dos elementos pode comprometer o funcionamento de todo o ambiente de TI do MPT.

2.2. Dessa forma, a execução integrada dos serviços licitados é essencial para garantir a disponibilidade, a segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do MPT e a fragmentação do serviço poderia gerar riscos de descontinuidade, conflitos de responsabilidade e perda de eficiência, especialmente em situações de falhas técnicas ou incidentes de segurança.

2.3. Visando facilitar a oferta de lances pelas licitantes, para fins de disputa, foi cadastrado no sistema eletrônico Compras.gov.br apenas 1 item do objeto com quantitativo igual a 1 (uma) unidade. Deverá a licitante enviar sua proposta formalizada de acordo com o modelo de proposta (Anexo II) deste edital.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

3. DO ORÇAMENTO

3.1. As despesas inerentes ao objeto desta licitação estão programadas em dotação orçamentária do Ministério Público do Trabalho/Procuradoria-Geral, prevista no orçamento da União para o exercício de 2026, empenhadas na modalidade ordinária, no **Programa de Trabalho** 03.062.0031.4262.0001 – Defesa do Interesse Público no Processo Judiciário, classificadas no **Elemento de Despesa:** 33.90.40-10

4. DA PARTICIPAÇÃO NA DISPUTA

4.1. Poderá participar deste Pregão qualquer pessoa interessada devidamente credenciada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e no sistema eletrônico Compras.gov.br (<https://www.gov.br/compras/pt-br>) que atenda às condições e termos deste Edital e seus anexos e que atue no ramo de atividade empresarial que abranja o objeto desta licitação.

4.2. Caberá à pessoa interessada em participar da licitação observar as disposições do art. 13 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022.

4.3. É de responsabilidade da licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF, mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação e proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou desatualização, sob pena de desclassificação no momento da etapa de habilitação da licitação.

4.4. O fornecedor enquadrado como microempresa (ME), empresa de pequeno porte (EPP) ou sociedade cooperativa (SC) deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para que possa usufruir do tratamento diferenciado favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133/2021.

4.5. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, a pessoa jurídica que esteja em alguma das situações previstas no §4º, do art. 3º, daquela Lei.

4.6. Não poderão disputar desta licitação:

4.6.1. Os enquadrados nas vedações do art. 14 da Lei nº 14.133/2021, no que couber;

4.6.2. Quem não atenda às condições deste Edital e seus anexos;

4.6.3. Os constituídos na forma de sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

4.6.4. Quem esteja em processo de falência, dissolução, liquidação, fusão, cisão ou incorporação;

4.6.5. Sociedades estrangeiras não autorizadas a funcionarem no país;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

4.6.6. Empresários ou sociedades empresariais cujos estatutos ou contratos sociais não incluam o objeto desta licitação;

4.6.7. Empresários ou sociedades empresariais que tenham sócio, gerente ou diretor que seja membro ou servidor em exercício no Ministério Público do Trabalho, ocupante de cargo de direção no Ministério Público da União, servidor cedido ou colocado à disposição deste Ministério por órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios ou, ainda, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação do Ministério Público do Trabalho, observando-se, no que couber, as restrições relativas à reciprocidade entre os Ministérios Públicos ou entre estes e Órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Distrital ou Municipal;

4.6.8. Cooperativas de mão de obra que não atendam ao art. 16 da Lei 14.133/2021;

4.6.9. Agente público do órgão ou entidade licitante;

4.6.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição.

5. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

5.1. Conforme tópicos 26.4 a 26.6 do Termo de Referência, será permitida a participação de empresas em consórcio, desde que observadas as exigências legais, especialmente:

- I.** Atendimentos plenos aos requisitos de habilitação;
- II.** Responsabilidade solidária entre as consorciadas;
- III.** Definição clara das atribuições internas do consórcio, garantindo que a governança operacional e a entrega integrada do serviço não sejam fragmentadas.

5.2. Todas as atividades previstas nos itens 1 a 6 do objeto devem ser desempenhadas diretamente pelo próprio consórcio, sem utilização de subcontratadas na execução das funções essenciais.

6. DA NÃO EXCLUSIVIDADE ÀS ME, EPP, SC

6.1. O objeto desta licitação será disputado de forma ampla, sem exclusividade para ME/EPP, pois seu valor máximo total foi estimado acima do limite de R\$80.000,00 (oitenta mil reais) previsto no art. 6º do Decreto nº 8.538/2015.



7. DA INAPLICABILIDADE DE COTAS PARA ME, EPP

7.1. De acordo com as justificativas apresentadas nos tópicos 8.2 a 8.7 do Termo de Referência, a adjudicação do objeto a uma única licitante é a medida mais adequada para assegurar a unidade de gestão, a preservação dos dados e a integridade dos ativos de TI do MPT. Portanto, com fundamento jurídico no inciso II, do art. 10, do Decreto 8.538/2015, não serão reservadas cotas para ME/EPP/SC

8. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO

8.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação da Lei 14.133/2021 ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido **até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame, exclusivamente** por correspondência eletrônica para o endereço pgt.pregao@mpt.mp.br.

8.2. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo devido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

8.3. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema Compras.Gov.Br e vincularão os participantes e a Administração.

8.4. A impugnação não possuirá efeito suspensivo e caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, **decidir sobre a impugnação no prazo legal**, contado da data de recebimento da impugnação.

8.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

8.6. Acolhida a impugnação contra o edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

8.7. A resposta ao pedido de esclarecimento ou à impugnação será divulgada no Portal da Transparência desta Procuradoria-Geral do Trabalho, bem como no endereço eletrônico www.Compras.Gov.Br, e ainda encaminhada por e-mail ao proponente, **no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.**

9. DA VISTORIA

9.1. Conforme tópico 30.1 do Termo de Referência (TR) e com fundamento nos §§ 2º a 4º, do art. 62, da Lei 14.133/2021, as interessadas em participar da licitação poderão realizar vistoria técnica nas instalações do Ministério Público do Trabalho, nas unidades regionais enumeradas no Anexo I.V do TR, com o objetivo de se inteirar das condições e grau de dificuldade existente no ambiente computacional do MPT, ocasião em que será firmada declaração de ciência das peculiaridades técnicas.

9.2. A vistoria poderá ser realizada no período das 12:00 às 19:00h até 24 horas antes do horário de abertura da licitação e será acompanhada por servidor designado pela Administração.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

9.3. A vistoria deverá ser agendada previamente junto à Diretoria de Administração da Procuradoria-Geral do Trabalho por meio dos telefones (61) 3314-8028, 3314-8324, 3314-8547 ou por correspondência eletrônica direcionada a pgt.da@mpt.mp.br, pgt.pregao@mpt.mp.br

9.4. Por ocasião da vistoria, a licitante interessada deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, assinadas por seu representante legal e apresentação do documento de identificação, conforme modelo constante no Anexo I.III do TR,

9.5. Com fundamento no inciso VI, do art. 67, da Lei 14.133/2021, caso opte por não fazer vistoria técnica, a LICITANTE deverá apresentar declaração afirmando de que possui pleno conhecimento das informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação, o que implica na concordância com todas as condições e especificações exigidas, sob pena de inabilitação.

9.6. Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento das características do padrão existente dos materiais, ou quanto a falhas ou omissões em suas propostas, tampouco para se eximir de responsabilidades pela execução do contrato, ou ainda que venha a ensejar avença técnica ou financeira com a CONTRATANTE que não esteja prevista no Termo de Referência e/ou Termo de Contrato.

10. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

10.1. A licitante cadastrará sua proposta exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão pública, momento em que o prazo para recebimento de novas propostas será automaticamente encerrado.

10.2. A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor unitário ofertado para o item, já considerados e inclusos todos os custos tais como: tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

10.2.1. Ocorrências dessa natureza não serão consideradas como fatos supervenientes para a atualização de valores na composição dos custos durante a execução do contrato, exceto se houver previsão legal.

10.3. A apresentação da proposta implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo a licitante o compromisso de executar o objeto licitado naqueles termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

10.4. A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.

10.5. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a licitante.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

10.6. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

10.7. A licitante deverá firmar as seguintes declarações, diretamente no Sistema, como condição de participação e de habilitação:

- a) Ciência do inteiro teor do instrumento e ato convocatórios;
- b) Integralidade de custos para atendimento aos direitos trabalhistas assegurados na CF/88, nas leis trabalhistas e nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de condutos vigentes, bem como compreende todos os impostos, taxas, inclusive frete e quaisquer outras despesas estão inclusas na presente proposta;
- c) De atendimentos aos requisitos de habilitação previstos em lei e no edital;
- d) De inexistência de impedimento à habilitação e obrigação de comunicação de superveniência de ocorrência impeditiva ao órgão contratante;
- e) De cumprimento à reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social prevista na Lei nº 8.213/1991 e em outras normas específicas;
- f) De ciência de todas as informações e condições locais para cumprimento das obrigações inerentes ao objeto da licitação;
- g) De cumprimento à vedação de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos;
- h) De cumprimento à vedação de tratamento desumano, degradante ou forçado;
- i) De cumprimento à reserva de cotas de aprendizagem estabelecida na CLT, bem como às reservas de cargos previstas em outras normas específicas;
- j) De elaboração proposta independente.

10.8. A licitante deverá firmar declaração, em campo próprio do Sistema, de que atende aos requisitos de qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte (art. 3º, da Lei Complementar nº 123/2006), para ter direito ao tratamento diferenciado previsto nessa Lei.

10.9. Declarações falsas prestadas no curso deste certame sujeitará a licitante às sanções previstas no **capítulo 26 deste edital** e na legislação vigente.

10.9.1. Até a abertura da sessão pública, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta;

10.9.2. **As propostas deverão ter validade mínima de 90 (noventa) dias**, contados da data de encaminhamento do respectivo documento, por meio do sistema eletrônico, na fase de julgamento, após a fase de lances;

10.9.3. Caso o prazo de validade da proposta seja omitido na proposta, a licitante assumirá tacitamente e o Pregoeiro entenderá que o prazo é de 90 (noventa) dias;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

10.9.4. A oposição da LICITANTE em honrar a proposta ou o lance ofertado será tratada como desistência de proposta, sujeitando-a às penalidades previstas no instrumento convocatório;

10.9.5. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para assinatura do termo de contrato, ficará a adjudicatária liberada do compromisso assumido.

11. DA ABERTURA DA SESSÃO, DA FASE DE LANCES E DA COMUNICAÇÕES

11.1. O regramento acerca da abertura, da fase de lances e das formas de comunicação neste certame está disciplinado nos art. de 17 a 21, 23 e do 26 e seguintes da IN SEGES nº 73/2022.

11.2. Antes do encerramento da fase de lances, a licitante não poderá lançar qualquer elemento, símbolo ou expressão que possibilite sua identificação, sob pena de desclassificação automática, sem prejuízo de sanções legais.

11.3. Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

11.4. Neste certame, **o modo de disputa adotado é o aberto**, assim definido no inciso I, do art. 56, da Lei n.º 14.133/2021.

11.5. O intervalo de diferença entre os lances será de **no mínimo 1,00% (um por cento)**, tanto em relação aos lances intermediários, quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

11.6. Ao final da fase de lances, o sistema ordenará e divulgará os lances em **ordem [de]crescente**, pois o critério de julgamento é **menor preço** OU **maior desconto**.

12. DA PREFERÊNCIA À CONTRATAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EMPATE FICTO

12.1. Conforme tópico 10.2 do Termo de Referência, pós a fase de lances, se a licitante mais bem classificada para cada um dos itens não for microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP) e houver lance de empresa desse porte com valor igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, adotar-se-ão os seguintes procedimentos:

- I.** A microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar um último lance, necessariamente inferior àquele apresentado pela primeira colocada, situação em que, atendidas às exigências de habilitação, será adjudicado em seu favor o objeto (ou item) deste pregão;
- II.** Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma da alínea anterior, o sistema, de forma automática, convocará as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no tópico **12.1**, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

- III. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e pelas empresas de pequeno porte que se encontrem na hipótese descrita nesta condição, o sistema fará um sorteio eletrônico e convocará automaticamente a vencedora para o encaminhamento do lance final de desempate;
- IV. A licitante convocada na forma do inciso anterior que não apresentar proposta no prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo Sistema, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006.

12.2. Não ocorrendo a declaração de vencedora sob os procedimentos do tópico **12.1** a licitação prosseguirá com as demais licitantes até que o objeto licitado seja adjudicado em favor da licitante detentora da proposta mais bem classificada se, após a negociação, houver compatibilidade de preço com o valor estimado para a contratação e esta for considerada habilitada nos termos deste Edital.

13. DA INAPLICABILIDADE DA MARGEM DE PREFERÊNCIA – DEC. Nº 11.890/2024

13.1. Não se aplicará a margem de preferência prevista no Decreto nº 11.890/2024, porque nenhum dos itens que compõem o objeto licitado constam do Anexo I da Resolução SEGES/CICS nº 4/2024.

14. DA ANÁLISE DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NO CERTAME

14.1. Com fundamento no inciso III, do art. 14, da Lei 14.133/2021, encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro verificará a existência de causa de impedimento de participação em certame ou de contratação com a União aplicada ao CNPJ da sociedade empresária, da matriz, da filial, ao CPF de seu(sua) sócio(a) majoritário(a) e de seu(sua) administrador(a), nos seguintes sistemas e cadastros:

I. SICAF;

II. Portal eletrônico do TCU, na ferramenta de pesquisa consolidada de pessoa jurídica, disponível no endereço eletrônico: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>, ou individualmente nos seguintes cadastros:

a) Cadastro de Licitantes Inidôneos do TCU, no endereço eletrônico: [https://portal.tcu.gov.br/carta-de-servicos/certidoes/lista-de-licitantes-inidoneos](https://portal.tcu.gov.br/carta-de-servicos/certidoes/lista-de-licitantes-inidoneos;);

b) Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas–CEIS, no endereço eletrônico <https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=1&ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>;

c) O Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, no endereço eletrônico <https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=2&ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>;

d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

eletrônico: www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php.

14.2. O Pregoeiro desclassificará do certame a licitante ou proponente que possuir contra si sanção vigente de impedimento ou de suspensão de licitar ou contratar em âmbito da União ou da Procuradoria Geral do Trabalho ou ainda esteja em cumprimento dos efeitos de condenação por improbidade administrativa.

15. DA CONSULTA AO CADIN – CADASTRO INFORMATIVO DE CRÉDITOS NÃO QUITADOS DO SETOR PÚBLICO FEDERAL

15.1. Encerrada a fase de lances, a licitante mais bem classificada deverá enviar, **no mesmo prazo para envio da proposta ajustada**, Termo de Compromisso de manutenção da regularidade de sua situação perante o CADIN, conforme modelo contido no anexo II do edital (modelo de proposta).

15.1.1. Dentro do prazo mencionado no **tópico 15.1**, a ausência de manifestação ou a manifestação expressa de desinteresse em regularizar sua situação junto ao CADIN, acarretará a desclassificação da licitante e o prosseguimento do certame com a convocação, pelo Pregoeiro, da próxima licitante, seguindo a ordem de classificação da fase de lances.

15.1.2. Nos termos dos arts. 6º e 6º-A da Lei 10.522/2002, constitui fator impeditivo à contratação o registro da ADJUDICATÁRIA no CADIN;

16. DA NEGOCIAÇÃO

16.1. Superada a fase anterior, o Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta diretamente à licitante mais bem classificada, visando obter melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, vedado negociar condições diferentes das previstas neste Edital.

16.2. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico e poderá ser acompanhada pelas demais licitantes.

16.3. Fica facultado ao Pregoeiro estabelecer um prazo máximo para que a licitante se manifeste no *chat* do sistema eletrônico Compras.gov.br, quando convocada à negociação ou ao esclarecimento de dúvidas.

16.3.1. A ausência de manifestação da licitante poderá ocasionar sua desclassificação.

17. DO ENVIO E DA ANÁLISE DA PROPOSTA AJUSTADA

17.1. Após a negociação, a licitante arrematante deverá enviar, após solicitação formal do Pregoeiro pelo sistema, sua proposta de preços formalizada e ajustada ao seu último lance válido ou ao valor negociado, preferencialmente em arquivo único no formato PDF ou ZIP, **exclusivamente** por meio da opção **Enviar Anexo** do sistema eletrônico.

17.1.1. Faculta-se à arrematante convocada, o envio de sua documentação de habilitação conjuntamente à sua proposta de preços, o que não exclui a possibilidade de disponibilização do prazo legal de envio da documentação quando da fase de habilitação.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

17.1.2. O prazo para envio da proposta ajustada ao seu menor preço ou ao valor negociado será **de no mínimo 2 (duas) horas**, observando-se a isonômico a todas as licitantes.

17.1.2.1. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo acima estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita pela licitante no quadro de diálogos do sistema (*chat*), antes de findo o prazo;

17.1.2.2. Caso o prazo seja dilatado, será observada a isonomia a todas as licitantes;

17.1.2.3. O termo inicial para envio da proposta ajustada será o momento em que o sistema registrar a primeira ou única convocação do arquivo;

17.1.2.4. Durante o prazo máximo para anexar o arquivo, a licitante poderá complementar documentos relativos à proposta de preços, desde que não extrapole o limite de tempo pré-definido, salvo se ocorrer fato superveniente devidamente atestado pelo Pregoeiro.

17.2. O envio da proposta de preços por meio da opção **Enviar Anexo** do sistema Compras.gov.br **dispensa a remessa dos originais ou das cópias autenticadas.**

17.2.1. A entrega dos documentos originais em meio físico será obrigatória quando for exigida pelo Pregoeiro para sanar dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir (§1º do art. 4º e §4º do art. 6º, da IN SEGES/ME nº 03/2018).

17.3. O não envio da proposta de preços ou da documentação de habilitação nos termos deste edital, ou o envio após o prazo estabelecido, implicará a desclassificação ou inabilitação da licitante neste certame, conforme o caso.

17.4. A **proposta de preços ajustada** a ser enviada após a solicitação formal do Pregoeiro deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverão constar:

- I. Identificação social, número do CNPJ, assinatura do representante da proponente, referência a esta licitação, número de telefone, endereço, dados bancários e indicação de endereço eletrônico (e-mail);
- II. Descrição clara do objeto licitado, com indicação da quantidade, da marca e do modelo, quando for o caso, **de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital**;
- III. Indicação única de preço para o item, com exibição do valor unitário e total em algarismos e do valor total da proposta em algarismos e por extenso, em moeda corrente nacional, com duas casas decimais, conforme o lance final respectivo, podendo as licitantes elaborar suas **propostas com base no modelo Anexo II deste Edital**.
- IV. Todas as declarações e termos de compromisso presentes no modelo de proposta constante no anexo II do edital;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

17.5. Caso a proposta de preço não inclua alguma das declarações e termos de compromisso constantes do modelo de proposta de preços do anexo II do edital, o pregoeiro estabelecerá prazo adicional para tal inclusão. A recusa por parte do licitante em fazê-lo, ocasionará a desclassificação do licitante.

17.6. O preço firmado na fase de negociação deverá compreender a integralidade dos custos para atendimento aos direitos trabalhistas assegurados na CF/88, nas leis trabalhistas e nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de condutos vigentes, bem como compreende todos os impostos, taxas, inclusive frete e quaisquer outras despesas e encargos para o efetivo fornecimento do objeto ou prestação do serviço, sem ressalvas.

18. DA FASE DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

18.1. Recebido o arquivo contendo a proposta de preços ajustada ao último lance válido da arrematante, o Pregoeiro a examinará quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor máximo estimado para a contratação e às especificações técnicas do objeto.

18.1.1. Deverá a licitante enviar sua proposta formalizada por escrito e ajustada ao seu último lance válido ou ao valor negociado, conforme o caso, vedada a negociação de preços superiores àquele seu lance, sob pena de desclassificação.

18.2. O Pregoeiro poderá suspender a sessão pública a qualquer momento, quando constatar que a avaliação da conformidade das propostas ou dos documentos de habilitação demandar tempo superior ao horário de encerramento do expediente no órgão promotor da licitação.

18.2.1. Ao suspender a sessão pública, o Pregoeiro informará às licitantes, via mensagem instantânea do sistema (*chat*), a data e o horário previstos para a reabertura da sessão e o início da oferta de lances.

18.3. Será adotado o critério de julgamento do tipo **MENOR VALOR TOTAL POR GRUPO** para o prazo de 36 meses de contrato.

18.4. Conforme art. 59 da Lei 14.133/2021, serão desclassificadas as propostas que:

- I. Contiverem vícios insanáveis;
- II. Não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;
- III. Apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;
- IV. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- V. Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável;
- VI. Apresentarem as especificações técnicas mínimas em desacordo com as exigidas pelo Termo de Referência;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

- VII.** Apresentarem valores irrisórios, ou valor zero, ou manifestamente inexequíveis, incompatíveis com os preços de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração;
- VIII.** Apresentarem preços unitário ou total superiores ao máximo aceitável dispostos no Anexo II do Edital. Os critérios de aceitabilidade quanto aos valores são cumulativos e serão verificados tanto o valor global quanto os valores unitários estimados para a contratação.

18.5. Considerar-se-á inexequível a proposta cujo valor irrisório não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação idônea que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os praticados pelo mercado.

18.6. Nenhuma licitante será desclassificada do certame em razão de simples erro de preenchimento de sua proposta;

18.7. O saneamento da proposta não poderá implicar aumento do seu valor global ou alterar características substanciais da proposta e do objeto licitado.

18.8. Não será aceita qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital.

18.9. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do MPT ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas para subsidiar sua decisão.

18.10. O Pregoeiro declarará aceita a proposta se esta atender às especificações técnicas e às exigências estabelecidas neste edital e seus anexos.

18.11. Se a proposta não for aceita, o Pregoeiro convocará pelo sistema eletrônico a licitante subsequente e assim sucessivamente, na ordem final de classificação dos lances, para negociação de preços e envio de proposta e documentos de habilitação, até a apuração de uma que atenda a todas as exigências deste Edital.

18.12. Não poderá haver desistência de proposta, sujeitando-se à licitante desistente às penalidades legalmente previstas.

18.12.1. Poderá caracterizar desistência de proposta e consequente desclassificação do certame, o não envio desse documento formalizado e ajustado ao seu menor lance válido ou ao valor negociado, dentro do prazo estabelecido neste Edital.

19. DA HABILITAÇÃO

19.1. A habilitação das licitantes será verificada por meio de consulta online ao SICAF e dos demais documentos especificados neste capítulo.

19.1.1. Nos termos do art. 70, inciso II da Lei 14.133/2021, a documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.



19.2. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF deverão ser enviados por meio do sistema Compras.gov.br, quando solicitados pelo Pregoeiro.

19.3. Será exigida a apresentação dos documentos de habilitação apenas da licitante arrematante.

19.3.1. Após a apresentação dos documentos de habilitação, fica vedada a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

- I. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- II. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data do envio da proposta.

19.4. Os documentos da fase de habilitação deverão ser enviados em formato digital, via sistema, **no prazo mínimo de 2 (duas) horas**, prorrogável, após solicitação do Pregoeiro, observando-se a isonômica a todas as licitantes.

19.5. A verificação pelo Pregoeiro em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

19.6. O Pregoeiro poderá consultar a certidão expedida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), disponível no endereço eletrônico <https://www.gov.br/pt-br/servicos/emissao-de-certidao-cota-pcd> para verificar a veracidade da declaração da licitante quanto ao cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, a qual poderá ainda ser comprovada por outros meios de prova.

19.7. Com fundamento no §1º, do art. 64, da Lei 14.133/2021, durante a análise dos documentos de habilitação, a comissão de licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

19.8. Na hipótese de a licitante não atender às exigências para habilitação, adotar-se-á o procedimento estabelecido no **tópico 18.11 deste edital**.

19.9. Em relação à habilitação jurídica: será realizada verificação da capacidade de a licitante exercer direito e assumir obrigações, inclusive quanto às vedações elencadas no tópico **4.6** deste edital, por meio de consulta ao Cartão CNPJ, Contrato Social, Estatuto Social ou Certificado da Condição MEI.

19.10. No quesito habilitação técnico-operacional, conforme **tópico 45.1 do TR**, a licitante deverá comprovar por meio de certidões, atestados ou ainda na forma do § 3º do art. 88 da Lei nº 14.133/2021, **capacidade operacional** para a execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior aos exigidos **nos tópicos 45.2.1 a 45.2.4 do TR**.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

19.10.1. Para fins de comprovação dos quantitativos mínimos exigidos no **tópico 45.2.1 do TR** (serviço de suporte técnico de TI como Central de Serviços - *Service Desk*), será admitido o somatório de atestados.

19.10.2. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da licitante.

19.10.3. Não serão aceitos atestados de capacidade técnica emitidos pela própria licitante.

19.10.4. Conforme **tópico 45.4.3 do TR**, é vedada a apresentação de atestados, declarações ou comprovação de credenciamento emitidos por fabricantes ou cartas de solidariedade. Os atestados devem ser emitidos por clientes do licitante.

19.10.5. Conforme **tópico 45.4.5 do TR - segundo ponto**, a comprovação da capacidade técnica referente ao item 2 do objeto licitado deverá estar vinculada a um único contrato.

19.10.6. Conforme **tópico 45.4.5 do TR – terceiro ponto**, a comprovação da capacidade técnica referente ao item 3 do objeto licitado deverá estar vinculada a um único contrato.

19.10.7. Serão aceitos atestados ou documentos emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

19.11. No quesito habilitação técnico-profissional, conforme **tópico 45.3.8 do TR**, a licitante deverá apresentar declaração/termo de compromisso (vide Anexo II deste Edital), como requisito de capacidade técnico-profissional, de que executará o objeto do contrato empregando profissionais com perfil técnico-profissional na forma prevista no Termo de Referência e seus anexos.

19.11.1. Conforme **tópico 45.3 do TR**, a CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato, demonstrar a experiência técnico-profissional da equipe que será responsável por implementar, desenvolver automações e atuar como instrutor de treinamento.

- I.** Os requisitos de comprovação de experiência técnico-profissional da equipe da contratada guardam pertinência com o objeto e adotam critérios exclusivos de comprovação de experiência dos profissionais, sem restringir a competitividade por marca.
- II.** Será admitido que um ou mais profissionais acumulem a experiência conforme cada perfil, desde que seja comprovado a experiência.
- III.** Os profissionais deverão ter vínculo com a CONTRATADA através de contrato de trabalho - com o devido registro na CTPS -, ou contrato de prestação de serviço, ou vínculo societário, ou ainda carta de compromisso de contratação específica para o contrato.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

- IV. A comprovação de experiência técnico-profissional dos profissionais da CONTRATADA deverá ser feita através de apresentação de curriculum, certificações na solução contratada ou certificações de soluções ou tecnologias equivalentes.
- V. A Administração poderá diligenciar a comprovação de experiência técnico-profissional dos profissionais da CONTRATADA para esclarecimentos, comprovações ou saneamento de falhas formais.
- VI. Será admitida a substituição de profissional com qualificação equivalente ou superior, desde que previamente comunicada e aprovada pela Fiscalização do Contrato, sem prejuízo aos prazos, entregas e SLAs pactuados.

19.12. Habilitações fiscal, social e trabalhista, conforme art. 68, da Lei 14.133/2021, será realizada mediante a análise dos documentos abaixo:

- a) Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- a) Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- b) Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede da licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- c) Regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- d) Regularidade perante a Justiça do Trabalho comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943 c/c art. 3º da Lei nº 12.440/2011;
- e) Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

19.12.1. Com fundamento no art. 4º, do Decreto 8.538/2015, a comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação, nos seguintes termos:

- I. Na hipótese de haver alguma restrição relativa à regularidade fiscal, será assegurado **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, prorrogável por igual período, **para a regularização da documentação fiscal**, o pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;
- II. O prazo para regularização fiscal acima mencionado será contado a partir da divulgação do resultado da fase de habilitação, na licitação na modalidade pregão;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

- III. A prorrogação desse prazo poderá ser concedida, a critério da Administração Pública, quando requerida pela licitante, mediante apresentação de justificativa;
- IV. A fase recursal em relação ao resultado do certame ocorrerá após os prazos de regularização fiscal de que tratam os **incisos I e II** acima;
- V. A não regularização da documentação no prazo previsto nos **incisos I e III** acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções legais, sendo facultado à Administração Pública convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

19.12.2. Os documentos de regularidade tributária e fiscal apresentados nesta licitação deverão estar no prazo de validade estabelecido pelo órgão expedidor e deverão estar em nome da licitante cujo número do CNPJ corresponda ao estabelecimento empresarial que executará o contrato, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

19.13. A Habilitação econômico-financeira deverá ser comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- I. Balanco patrimonial registrado na forma da lei, relativa aos 2 (dois) últimos exercícios sociais, que comprove capital social mínimo ou patrimônio líquido equivalente a 10% (dez por cento) do valor **total anual** estimado para o item ou grupo que estiver arrematando;
- II. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo cartório distribuidor da sede da licitante.

19.14. Pessoa jurídica constituída há menos de 2 (dois) anos da data da abertura da licitação, deverá apresentar o balanço patrimonial referente ao último exercício financeiro;

19.15. Pessoa jurídica constituída a menos de 1 (um) ano da data de abertura da licitação está dispensada da apresentação do balanço patrimonial do exercício financeiro anterior, no entanto deverá apresentar seu balanço de abertura.

19.16. Conforme parágrafo 19 do Acórdão nº 2586/2024 TCU-Plenário, a licitante enquadrada como ME/EPP/SC não está desobrigada de apresentar balanço patrimonial em licitações públicas.

19.17. Com fundamento do inciso II, do art. 70, da Lei 14133/2021, a comprovação do capital social mínimo poderá se dar por meio do contrato social da licitante cujo CNPJ seja o do estabelecimento que executará o contrato, desde que esteja devidamente registrado na Junta Comercial competente.

19.18. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação das licitantes, os quais constituirão meio legal de prova.

19.19. Quando não se tratar de certidões vencíveis, os documentos expedidos nos últimos 90 (noventa) dias que antecederem à data de abertura da sessão deste certame serão considerados válidos, facultado ao Pregoeiro a realização de consulta online, nos termos do **tópico 19.18.**



19.20. Certidões vencíveis cuja data de validade não esteja expressa, serão também analisadas nos termos do **tópico 19.19**.

19.21. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus anexos.

19.22. A licitante que deixar de apresentar algum dos documentos exigidos para a habilitação na presente licitação ou os apresentarem em desacordo com o estabelecido neste Edital será **INABILITADA**, não se admitindo complementação posterior.

20. DA DECLARAÇÃO DE VENCEDOR

20.1. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante arrematante e devidamente habilitada será declarada vencedora pelo Pregoeiro.

21. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS NA LICITAÇÃO

21.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

21.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou lavratura da ata.

21.3. Quando o recurso interposto se fundar contra o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação da licitante, serão observadas as seguintes disposições:

- a) A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
- b) O prazo para manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.
- c) O prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões recursais será iniciado:
 - c1) na data de intimação;
 - c2) na data de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
 - c3) na data da ata de julgamento, quando tiver sido adotada a antecipação da fase de habilitação prevista no §1º do art. 17 da Lei 14.133/2021;
- d) A apreciação recursal dar-se-á em fase única;
- e) O prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;
- f) O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

21.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

21.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

21.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

21.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelas demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

21.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

21.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados por meio do Protocolo Administrativo Eletrônico do MPT, disponível no endereço eletrônico <https://protocoloadministrativo.mpt.mp.br>.

22. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

22.1. O objeto deste Pregão Eletrônico será adjudicado e homologado pela autoridade competente.

22.2. Analisado(s) o(s) recurso(s) porventura interposto(s), a autoridade competente:

22.2.1. Caso constate a regularidade dos atos praticados, adjudicará o objeto da licitação à(s) licitante(s) vencedora(s) e homologará o procedimento licitatório.

22.2.2. Caso constate irregularidade nos atos praticados, determinará a invalidação destes e o saneamento do procedimento licitatório.

22.3. A autoridade competente para a adjudicação e homologação de todos os processos licitatórios desta PGT é a Diretora de Administração da Procuradoria-Geral do Trabalho.

23. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

23.1. A Adjudicatária terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para **assinatura do termo de contrato**, a partir da convocação pela Administração, sob pena de decadência do seu direito, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, conforme art. 90 da Lei 14.133/2021.

23.1.1. O prazo acima poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação motivada da adjudicatária antes do seu esgotamento, desde que o motivo seja aceito pela PGT.

23.1.2. A assinatura do termo de contrato deverá ocorrer no sistema de peticionamento eletrônico da PGT acessível pelo endereço: <https://protocoloadministrativo.mpt.mp.br>, mediante cadastro prévio para obtenção de login e senha.

23.1.3. Quando a adjudicatária **não assinar o termo de contrato** no prazo de 5 (cinco) dias úteis e nas condições estabelecidas neste edital, poderá a Administração convocar as licitantes



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato, na forma disposta no art. 90 da Lei 14.133/2021.

23.2. Constitui **condição impeditiva para celebração de contratos** e respectivos aditamentos com a Administração Pública:

- I. Não manutenção das condições de habilitação;
- II. A existência de registro da licitante junto ao CADIN, com fundamento nos arts. 6º e 6º-A da Lei 10.522/2002.

23.3. O instrumento contratual será enviado à ADJUDICATÁRIA por meio de expedição eletrônica pelo Sistema Digital Administrativo da PGT para assinatura no **prazo previsto no tópico 23.1**.

23.3.1. Dentro do referido prazo, a adjudicatária deverá regularizar as condições impeditivas dispostas no **tópico 23.2** para fins de formalização de contrato.

23.3.2. Decairá do direito à contratação a licitante que não regularizar suas condições impeditivas, o que autorizará a Administração a convocar a próxima licitante, seguindo a ordem de classificação da fase de lances, para formalização da contratação, desde que atendidas todas as condições estabelecidas neste edital e anexos;

23.3.3. A não regularização das condições impeditivas que obstem a contratação ensejará a instauração de Procedimento Administrativo para Apuração de Responsabilidades (PAAR);

23.4. Para fins de execução do objeto a ADJUDICATÁRIA deverá observar as obrigações e responsabilidades das partes contratantes, em conformidade com sua proposta comercial e com este instrumento e seus anexos.

23.5. O termo de contrato deverá ser assinado, assim como a nota de empenho deverá ser retirada ou confirmado seu recebimento, **pelo representante legal da CONTRATADA**, que deverá apresentar procuração pública ou particular com firma reconhecida que comprove os necessários poderes para contratar com a Administração Pública.

23.5.1. No caso de sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em nome da empresa.

24. DO PAGAMENTO

24.1. O regramento acerca do pagamento das despesas relacionadas ao objeto desta licitação está disciplinado no **capítulo 39 do Termo de Referência**.

25. DAS POLÍTICAS SOCIAIS DE RESERVAS DE CARGOS

25.1. O regramento acerca das políticas sociais de reserva de cargos está disciplinado na minuta do Termo de Contrato (Anexo III deste Edital).



26. DAS SANÇÕES E RECURSOS ADMINISTRATIVOS

26.1. O regramento acerca das sanções e dos recursos administrativos está disciplinado na minuta do Termo de Contrato (Anexo III deste Edital).

27. DA SEGURANÇA E DO SIGILO DE DADOS

27.1. O regramento acerca da segurança e do sigilo de dados está disciplinado na minuta do Termo de Contrato (Anexo III deste Edital).

28. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

28.1. O edital estará à disposição dos interessados na internet para *download*, nos sítios eletrônicos: <https://www.gov.br/pncp/pt-br> e <http://portal.mpt.mp.br/MPTransparencia>.

28.2. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados diretamente no Sistema de Procedimentos de Gestão Eletrônica Administrativa (PGEA), bem como por cópia a ser enviada ao e-mail do requerente.

28.3. Todas as referências de tempo no edital, no aviso de licitação e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília–DF, e dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

28.4. Nenhuma indenização ou contraprestação será devida às licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

28.5. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico.

28.6. O Pregoeiro ou a autoridade superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação, fixando prazos para atendimento.

28.7. O Pregoeiro ou a autoridade superior poderão subsidiar suas decisões em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

28.8. Nos termos do art. 4º da Resolução nº 177, de 5 de julho de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público, é vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição do Ministério Público para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos arts. 1º e 2º da citada norma.

28.9. Toda comunicação oficial durante a realização deste certame ocorrerá por correspondência eletrônica (e-mail) institucional, pelo sítios eletrônicos: <https://www.gov.br/compras/pt-br> e <http://portal.mpt.mp.br/MPTransparencia/>, ou por publicação oficial, nos termos da legislação.

28.10. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, bem como aqueles



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF
CEP: 70.040-250 – Telefone: (61) 3314-8866 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

que utilizem assinatura eletrônica avançada, nos termos da Lei nº 14.063/2020, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos físicos e cópias autenticadas em papel.

29. DO FORO

29.1. As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, exceto nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d” da Constituição Federal.

Brasília-DF, 02 de junho de 2026

LAURIBERTO MÁXIMO ALVES

Agente de Contratação



TERMO DE REFERÊNCIA
AQUISIÇÃO PC.107
PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos profissionais continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, para a organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico (Service Desk), abrangendo atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento e gestão dos serviços de TI nas unidades descentralizadas do Ministério Público do Trabalho (MPT), de acordo com as especificações, quantidades e demais condições deste Termo de Referência e seus Anexos.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

2.1 A prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) ao Ministério Público do Trabalho (MPT), deve abranger o atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento e gestão dos serviços de TI, com foco nos processos e entrega de resultados concretos, conforme as melhores práticas de mercado e diretrizes governamentais, contemplando as seguintes características:

- Remuneração fixa mensal previamente definida em contrato;
- Pagamento condicionado ao cumprimento de metas de desempenho, mensuradas por indicadores objetivos (IMR);
- Disponibilização de uma equipe mínima de profissionais em regime de dedicação exclusiva, para garantir a continuidade e a qualidade do atendimento.

2.2 Ainda, a prestação deste serviço deverá contemplar 5 itens distintos, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades:

- **Item 1 – Suporte Técnico Inicial (Nível 1) (Atendimento Remoto):** Equipe responsável pelo atendimento remoto inicial aos usuários, por meio da Central de Serviços (Service Desk), abrangendo registro, classificação, solução de requisições e incidentes ou seu encaminhamento para níveis superiores. Atuará sobre recursos como estações de trabalho, telefonia IP, sistemas e serviços corporativos. Utilizará sistema de gestão de requisições e base de conhecimento, seguindo boas práticas ITIL em gestão de requisições, incidentes, acesso, ativos e conhecimento.
- **Item 2 – Suporte Técnico Local (Nível 2) (Atendimento Presencial):** Equipe responsável pela resolução de demandas locais que não forem solucionadas no primeiro nível, tanto na PGT e nas PRTs, quanto nas PTMs. Abrange instalação, configuração, substituição e manutenção de equipamentos e serviços de TI. Realizará suas atividades de forma presencial na PGT e nas PRTs. Já nas unidades PTMs, atuará remotamente. Adicionalmente, caberá ao serviço prestar suporte técnico ao usuário de TI durante eventos institucionais, audiências e reuniões críticas, incluindo preparação prévia e atendimento prioritário mediante acionamento, conforme rol de atividades



definidas no catálogo de serviços. Deve orientar-se pelas melhores práticas ITIL, com ênfase em requisições complexas, gestão de configuração e continuidade dos serviços.

- **Item 3 – Monitoramento e Gestão do serviço de suporte técnico:** Equipe responsável por assegurar a qualidade dos serviços prestados, promovendo a gestão de problemas, análise de causa-raiz, prevenção de incidentes e melhoria contínua dos processos. Atuará na configuração e monitoramento da ferramenta ITSM, na publicação de relatórios e na manutenção da base de conhecimento. Zelar pela experiência do usuário, avaliando atendimentos e promovendo boas práticas como excelência técnica, empatia, eficiência, eficácia, cortesia no trato, ética, sigilo e pontualidade.
- **Item 4 – Suporte Técnico Local a Eventos (Atendimento Presencial) (Horas):** Este serviço será prestado sob demanda, mediante agendamento prévio. Destina-se ao atendimento especializado a eventos institucionais, audiências e reuniões críticas que exijam suporte e acompanhamento relacionado à TI. Contudo, o seu escopo é de suporte presencial dedicado. Nestes casos, será exigida a presença contínua de um técnico ao longo de todo o evento, desde sua abertura até seu encerramento; ou seja, um técnico deverá permanecer no recinto e oferecer assistência imediata, prestando suporte em situações envolvendo incidentes, solicitações ou dúvidas referentes aos ativos e serviços de tecnologia da informação a quaisquer participantes do evento, audiência ou reunião. O atendimento poderá ocorrer na PGT e nas PRTs, podendo também ocorrer em locais externos (no mesmo município), quando necessário por falta de infraestrutura nas unidades. Eventuais despesas com deslocamento de técnicos e demais despesas com a equipe técnica da contratada, serão de responsabilidade da Contratada e não acarretarão custo adicional à Contratante.
- **Item 5 – Suporte Técnico Local em PTMs (Atendimento Presencial):** Este serviço será disponibilizado sob demanda, mediante agendamento prévio. Os atendimentos presenciais serão realizados nas unidades municipais, seguindo as frequências previstas no termo de referência e de acordo com o escopo previamente estabelecido, incluindo instalação, configuração, substituição e manutenção de equipamentos e serviços de TI. Eventuais despesas com deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais despesas com a equipe técnica da contratada, serão de responsabilidade da Contratada e não acarretarão custo adicional à Contratante. Já eventuais despesas com envio de equipamentos patrimoniados necessários para a realização das atividades de suporte, como computadores, monitores, impressoras e outros bens de TI e Telefonia, serão de responsabilidade da Contratante.
- **Item 6 - Serviços Operacionais Especializados de TIC (Atendimento Presencial) (Horas técnicas apuradas por fator de conversão):** Este serviço será prestado sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, e destina-se à execução de atividades operacionais especializadas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de caráter não contínuo, que excedam a rotina ordinária dos atendimentos de Suporte Técnico Inicial (Nível 1) e Suporte Técnico Local (Nível 2), demandando alocação temporária, coordenada e concentrada de equipe técnica, em regime de força tarefa. As atividades compreendidas neste item caracterizam-se por execução planejada, em lote ou por período determinado, com foco em padronização, regularização, logística, preparação e tratamento de equipamentos e ativos de TIC, sem vínculo com eventos institucionais, audiências ou reuniões críticas.



2.3 Cada um destes serviços será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e experiência dos usuários, observância da entrega de resultados medidos pelos indicadores de níveis de serviço e de desempenho estabelecidos.

2.4 A solução de Service Desk poderá empregar recursos de Inteligência Artificial, de forma complementar e não substitutiva à atuação humana, com o objetivo de automatizar atividades de triagem, categorização, priorização, resposta inicial a requisições recorrentes e apoio à consolidação e melhoria da base de conhecimento, desde que com prévia autorização formal da equipe de fiscalização do contrato, observadas as diretrizes de segurança da informação, proteção de dados pessoais e normativos internos vinculados à Inteligência Artificial do Ministério Público do Trabalho.

3. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Grupo	Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade Total
1	1	Serviço de Suporte Técnico Inicial (Nível 1) (Remoto)	Serviço mensal	36
	2	Serviço de Suporte Técnico Local (Nível 2) (Presencial)	Serviço mensal	36
	3	Serviço de Monitoramento e Gestão de Serviços de TI	Serviço mensal	36
	4	Serviço de Suporte Técnico Local a Eventos (Presencial)	Horas de serviço técnico para período de 36 meses (sob demanda)	6840
	5	Serviço de Suporte Técnico em PTM (Presencial)	Serviço/Visita técnica para período de 36 meses (sob demanda)	540
	6	Serviços Operacionais Especializados de TIC (Presencial)	Horas de serviço técnico para período de 36 meses (sob demanda)	3600

Tabela 1 – Itens a serem contratados

3.1 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, haja vista tratar-se de tarefas auxiliares e acessórias, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada;

3.2 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os profissionais da CONTRATADA e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta;

3.3 A prestação de serviços terá a vigência de 36 (trinta e seis) meses e pagamento mensal no mês subsequente ao dos serviços prestados;



3.4 As despesas decorrentes da contratação deverão ser classificadas na natureza de despesa **33.90.40-10 (Suporte a usuários de TIC)**, e empenhadas na modalidade:

3.4.1 Global para os itens 01, 02 e 03;

3.4.2 Estimativo para os itens 04, 05 e 06.

4. ANEXOS

4.1 É parte integrante deste Termo de Referência:

4.1.1 ANEXO I, contendo as especificações do serviço;

4.1.2 ANEXO II, contendo o termo de confidencialidade e responsabilidade;

4.1.3 ANEXO III, contendo o termo de vistoria;

4.1.4 ANEXO IV, contendo a lista das unidades e equipamentos do MPT;

4.1.5 ANEXO V, contendo o modelo da ordem de serviço para Serviço de Suporte Técnico Local a Eventos;

4.1.6 ANEXO VI, contendo o modelo da ordem de serviço para Serviço de Suporte Técnico em PTM;

4.1.7 ANEXO VII, contendo o modelo da ordem de serviço para Serviços Operacionais Especializados de TIC.

5. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

5.1 Até o ano de 2016, o serviço de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação (TI) era demandado de diferentes formas, seja por telefone, e-mail, ou até, pessoalmente. Em meados desse ano, entrou do ar o sistema de Service Desk, o ATENA, cujo objetivo inicial foi a unificação do atendimento de TI, usando um único sistema e padronizando o atendimento.

5.2 O ATENA foi desenvolvido com o intuito de ser um sistema simples e descomplicado, que incentivasse o usuário a registrar a demanda no sistema ao invés de procurar outros meios. Desta forma, foi possível mensurar a percepção subjetiva do usuário quanto ao atendimento de TIC, além de quantificar e qualificar este atendimento, por meio de estatísticas que o próprio sistema coleta e apresenta via geração de relatórios.

5.3 Esclarece-se que o serviço de suporte técnico de TI pressupõe, de forma geral, 3 níveis de atendimento:

- O primeiro nível de atendimento recebe as informações iniciais dos usuários e efetua o registro de solicitações. Requisições e incidentes mais simples são solucionados já neste nível, por meio de consultas a *scripts* e registros em base de conhecimentos específicas. Requisições e incidentes mais complexos são classificados e escalonados para os níveis seguintes.



- O segundo nível de atendimento envolve a atuação in loco ou remota, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento de 1º Nível, e a instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.
- O atendimento de 3º nível e superiores compreende soluções de incidentes e problemas mais específicos e que necessitam de equipes mais especializada tecnicamente. Demandas por desenvolvimento de novas funcionalidades também são atendidas neste nível. No Ministério Público do Trabalho (MPT) este atendimento é realizado por equipes nacionais, localizadas especialmente na Procuradoria Geral do Trabalho (PGT) e apoiadas por integrantes de equipes de Procuradorias Regionais (PRTs) ou Municipais (PTMs). Caso necessário, podem ser acionadas equipes de fornecedores de soluções de TI externas, contratadas pelo MPT.

5.4 As atividades de primeiro, segundo e terceiro níveis do atendimento e suporte técnico ao usuário de TI no MPT eram realizadas essencialmente por equipes próprias do MPT. Contudo, alguns fatores contribuíram para a dificuldade neste serviço ser provido por estas equipes, tais como:

- Redução das equipes de TI do MPT, devido a aposentarias, remoções e pedidos de exonerações sem a devida reposição;
- Alteração das atribuições do cargo de Técnico do Ministério Público da União, especialidade Tecnologia da Informação e Comunicação (Portaria PGR/MPU nº 83/2019, posteriormente alterada pela Portaria PGR/MPU 2016/2024), em que houve a retirada de atividades de menor complexidade relativas ao suporte técnico ao usuário de TI;
- Eliminação da previsão de novos concursos para o cargo de Técnico do Ministério Público da União, especialidade Tecnologia da Informação e Comunicação (Portaria PGR/MPU nº 83/2019).

5.5 Neste contexto, em 2020, foram iniciados os estudos para a contratação de empresa prestação de serviços técnicos profissionais na área de Tecnologia da Informação e Comunicações, para organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico (Service Desk) remoto e presencial no Ministério Público do Trabalho (MPT).

5.6 Priorizou-se na contratação, essencialmente, o atendimento de primeiro e segundo níveis, já descritos anteriormente. Este estudo e contratação foi iniciado e descrito no PGEA 20.02.0001.0006689/2020-20, que culminou na assinatura do Contrato PGT/MPT nº 14/2023, em 16 de maio de 2023.

5.7 A contratação representou um desafio para o MPT, pois foi inédita e exigiu mudanças na dinâmica do suporte de TI, que, até àquela altura, era realizado por equipes locais que, apesar de seguirem o mesmo catálogo de serviços, seguiam padrões de atendimento próprios e diversos, conforme cultura organizacional local, e era feita por servidores conhecidos dos usuários. Desta forma, foi necessário promover ajustes nesta cultura organizacional, de maneira que os usuários se habituassem a serem atendidos por técnicos contratados e de acordo com fluxos de trabalho unificados e comuns a todo o MPT. Como resultado, houve resistência à mudança, exigindo uma transição gradual e uso de um planejamento estratégico específico durante a implantação do serviço externo.

5.8 Além disso, conforme detalhado no despacho Doc nº 020686.2025 no PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26, a rotina diária da execução destes serviços revelou que alguns dos requisitos inicialmente considerados durante a elaboração dos artefatos desta contratação mostraram-



se conflitante com a realidade, ou não tão essenciais quanto previstos no planejamento desta contratação.

5.9 Neste sentido, listam-se abaixo pontos de dificuldade práticos enfrentados durante a execução do contrato atual:

- Dificuldade de ter profissionais da contratada com a capacitação técnica exigida, conforme requisitos editalícios;
- Ineficácia do modelo de prestação de serviços com pessoal compartilhado entre o MPT e outros clientes da empresa Contratada;
- Dificuldade de reposição de profissionais desligados ou em férias e licenças;
- Falhas nos processos de comunicação entre a empresa e fiscais (regionais e nacionais);
- Dificuldade na aferição dos indicadores e termos de serviço;
- Dificuldade da contratada de reter os prestadores de serviços, com certificação profissional, nas unidades do MPT, pois recebiam propostas de outras empresas.
- Ineficiência e ineficácia na formalização e registro dos incidentes e requisições;
- Dificuldade na atribuição de perfis de acesso da equipe técnica da contratada para efetuar o suporte dentro das suas atribuições.

5.10 No já citado Doc nº 020686.2025, o Departamento de Suporte ao Usuário mencionou as elevadas glosas no pagamento dos serviços à Contratada, o que motivou o encaminhamento de ofício à Contratada, relatando as pendências e problemas, ainda vigentes, que prejudicam o atendimento aos níveis de serviço estipulados em contrato (ofício nº. 2383.2025 no PGEA 20.02.0001.0000469/2025-38). Neste ofício, o MPT solicitou prazo para o saneamento destas questões, para que pudesse dar continuidade ou não ao contrato.

5.11 No já citado Doc nº 020686.2025, o Departamento de Suporte ao Usuário registrou a necessidade de adoção de medidas administrativas voltadas ao aprimoramento da execução contratual, em especial quanto ao acompanhamento do atendimento aos níveis de serviço e à formalização dos procedimentos operacionais previstos. Em decorrência dessas constatações, foi expedida comunicação formal à Contratada, com o detalhamento dos pontos a serem ajustados e a concessão de prazo para a implementação das providências cabíveis, com vistas à avaliação da continuidade da prestação dos serviços (ofício nº 2383.2025 no PGEA 20.02.0001.0000469/2025-38).

5.12 Transcorrido o prazo estabelecido, verificou-se evolução nos parâmetros acompanhados pela fiscalização, conforme registrado no Doc nº 32195.2025. Ainda assim, no curso da execução contratual, identificou-se a necessidade de fortalecimento dos mecanismos de fiscalização administrativa, trabalhista e operacional, de modo a assegurar a plena aderência da prestação dos serviços às exigências legais, contratuais e institucionais aplicáveis.

5.13 Nesse contexto, os processos administrativos instaurados tiveram por finalidade o aperfeiçoamento dos controles, dos fluxos de acompanhamento e das práticas de governança contratual, especialmente



em razão da natureza crítica e sensível dos serviços prestados, que envolvem acesso a ativos, sistemas e ambientes institucionais do Ministério Público do Trabalho.

5.14 Relatórios e estudos internos evidenciam a necessidade de aprimoramento dos controles sobre profissionais terceirizados, incluindo:

- Garantir que incidentes envolvendo condutas inadequadas sejam registrados;
- Reduzir a recorrente necessidade de substituição de técnicos;
- Eliminar fragilidades no processo de credenciamento e supervisão dos profissionais.

5.15 Dessa forma, torna-se imprescindível que a Administração **avalie previamente a idoneidade dos profissionais** que atuarão no contrato, haja vista que todos poderão estar em contato com atividades sensíveis do MPT, podendo ter acesso a ativos, sistemas, ambientes administrativos e dados institucionais.

5.16 Após alinhamento das conformidades necessárias, verificou-se, ainda, que a maior parte das dificuldades indicadas acima se mantiveram e que não poderiam ser sanadas com os termos do contrato PGT/MPT nº 14/2023. Assim, o MPT propôs a prorrogação deste contrato até que fosse possível a finalização dos artefatos para uma nova contratação com os ajustes necessários para uma melhor prestação de serviço, conforme necessidades do MPT.

6. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

6.1 A contratação pleiteada está em consonância com os objetivos estratégicos 14, 15 e 16 do [Planejamento Estratégico do MPT](#):

6.1.1 Objetivo Estratégico 14 (OE14): Prover e manter soluções de tecnologia da informação e comunicação inovadoras, eficientes e eficazes;

6.1.2 Objetivo Estratégico 15 (OE15) - Otimizar o orçamento necessário para o alcance dos objetivos do MPT.

6.1.3 Objetivo Estratégico 16 (OE16): Aprimorar o desempenho no trabalho por meio do desenvolvimento e do reconhecimento de pessoas, zelando pela equidade e promovendo bem-estar.

6.2 Já em relação ao [Plano Diretor Nacional de Tecnologia da Informação](#), a contratação encontra-se alinhada com a seguinte iniciativa:

6.2.1 TI-ServiceDesk – Prover serviços de atendimento ao usuário(a) por meio de Service Desk;

7. ESTIMATIVA DA DEMANDA

7.1 A estimativa da demanda está contida no Anexo I do Termo de Referência.



8. DO NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TI

8.1 Conforme requisitos da contratação já estabelecidos, a prestação deste serviço deverá contemplar 6 especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades:

8.1.1 Suporte Técnico Inicial (Nível 1)

8.1.2 Suporte Técnico Local (Nível 2)

8.1.3 Monitoramento e Gestão do Serviço de Suporte Técnico

8.1.4 Suporte Técnico Local a Eventos (Presencial): sob demanda.

8.1.5 Suporte Técnico em PTM (Presencial): sob demanda

8.1.6 Serviços Operacionais Especializados de TIC (Presencial): sob demanda

8.2 Cada um dos serviços é responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

8.3 Os serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação, conforme descritos, constituem um conjunto integrado e interdependente, formado pela interação entre serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos. Esses componentes operam de forma harmônica e contínua, de modo que qualquer falha, interrupção ou inconformidade em um dos elementos pode comprometer o funcionamento de todo o ambiente de TI.

8.4 Dessa forma, a execução integrada dos serviços licitados é essencial para garantir a disponibilidade, a segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do MPT. A fragmentação do serviço poderia gerar riscos de descontinuidade, conflitos de responsabilidade e perda de eficiência, especialmente em situações de falhas técnicas ou incidentes de segurança.

8.5 Inclusive, a fragmentação pode comprometer a comunicação entre equipes, dificultando a escalada de chamados e o cumprimento de SLAs. Ainda, a gestão do suporte precisa ter autoridade e visibilidade sobre toda a cadeia de atendimento, o que se perde com o parcelamento da solução.

8.6 Portanto, a adjudicação do objeto a uma única licitante é a medida mais adequada para assegurar a unidade de gestão, a preservação dos dados e a integridade dos ativos de TI do MPT. Essa abordagem fortalece a governança tecnológica e evita lacunas operacionais que poderiam surgir com a divisão contratual.

8.7 Sob o ponto de vista econômico, não há elementos que comprovem que o parcelamento do objeto traria maior vantajosidade para a Administração. Ao contrário, a contratação unificada se mostra mais eficiente e alinhada aos objetivos estratégicos do MPT, especialmente no que se refere à manutenção da continuidade e da qualidade dos serviços prestados, conforme requisitos da contratação já estabelecidos, a prestação deste serviço deverá ser provida por 3 equipes distintas e dois tipos de serviço sob demanda



9. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

9.1 Esta licitação, tendo como objeto serviços comuns que estão objetivamente definidos no Anexo I deste TR, será realizada na **modalidade pregão eletrônico**, por se tratar de serviço comum de Tecnologia da Informação, em conformidade com o art. 6º, XL e art. 28, II da Lei nº 14.133/2021, além da Resolução do Conselho Nacional do Ministério Público Nº 283/2024 e, nos pontos onde não houver regulamentação específica do MPU, será utilizada as diretrizes da Portaria SGD/MGI Nº 6.680/2024.

9.2 O critério de julgamento será o **MENOR PREÇO GLOBAL**.

9.3 A proposta comercial da licitante vencedora deverá ser apresentada no formato do modelo de proposta e valores máximos admitidos no anexo específico do edital.

9.4 A forma de execução deste contrato é indireta, sob o **regime de empreitada por preço global para os itens 01, 02 e 03** e **empreitada por unitário para os itens 04, 05 e 06**.

9.5. A habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira constará do Edital, sendo utilizado padrão adotado pela PGT.

10. DAS FORMAS DE TRATAMENTO DIFERENCIADO PREVISTAS NA LEI COMPLEMENTAR 123/2006 e DA MARGEM DE PREFERÊNCIA PREVISTA NO DECRETO 11.980/2024

10.1 DA INAPLICABILIDADE DA RESERVA DE COTAS: Considerando que a execução do serviço seja realizada por uma única empresa, conforme justificativas apresentadas nos tópicos de 8.4 a 8.7, **não se aplicará reserva de cotas para ME/EPP**, sob o fundamento do **art. 8º do Decreto nº 8.538/2015**, combinado com os incisos I e III do art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006.

10.2 DA INAPLICABILIDADE DA EXCLUSIVIDADE DE DISPUTA PARA ME/EPP: Considerando que o valor global anual **excede o limite previsto no art. 6º do Decreto nº 8.538/2015**, **não se aplicará o instituto da participação da disputa com exclusividade para ME/EPP**.

10.3 DA PREFERÊNCIA DE CONTRATAÇÃO ME/EPP: Na licitação, deverá ser adotado como critério de desempate a preferência de contratação para as micro e pequenas empresas, nos moldes do Art. 5º do [Decreto nº 8538](#) de 2015, combinado com o inciso I do art. 44 e 45 da Lei 123/2006, desde que apresentadas as devidas comprovações na forma prevista no Edital.

10.4 DA REGULARIDADE FISCAL POSTERGADA: Com fundamento no §1º, do Art. 43, da Lei Complementar 123/2006, se a vindoura adjudicatária for ME/EPP e possuir alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de cinco dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, para regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

10.5 Por sua vez, os itens que compõem o objeto da pretendida contratação não estão relacionados no Anexo I da Resolução CICS nº 04, de 18 de outubro de 2024, portanto, não se lhes aplicando o instituto da margem de preferência previsto no Decreto 11.890/2024.



11. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

11.1 Dispor de serviços especializados para tratar, em síntese, da manutenção da qualidade dos serviços prestados pelo MPT, com mais eficiência e/ou menor custo do que os empregados com o uso da própria força de trabalho, servidores;

11.2 Melhorar a continuidade da prestação dos serviços de atendimento aos usuários de forma remota e presencial com os ajustes de requisitos listados neste estudo, proporcionando mais eficiência e segurança na resolução das requisições e problemas relacionados à tecnologia em uso, por meio de um corpo de profissionais capacitados.

12. REQUISITOS DE NEGÓCIO

12.1 Esta contratação deverá garantir um suporte eficiente aos usuários, ou seja, deve oferecer a prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) ao Ministério Público do Trabalho (MPT), abrangendo atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento e gestão dos serviços de TI, conforme as melhores práticas de mercado e diretrizes governamentais.

12.2 Os serviços devem incluir:

12.2.1 Suporte Técnico Inicial (Nível 1) (Remoto);

12.2.2 Suporte Técnico Local (Nível 2) (Presencial);

12.2.3 Monitoramento e Gestão do serviço de suporte técnico;

12.2.4 Suporte Técnico Local a Eventos (Presencial): sob demanda;

12.2.5 Suporte Técnico Local em PTMs (Presencial): sob demanda.

12.2.6 Serviços Operacionais Especializados de TIC (Presencial): sob demanda

12.3 Estes serviços devem adotar as boas práticas de mercado e governo e serão detalhados em termo de referência.

12.4 Os serviços deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos. Sendo que os itens 4, 5 e 6 deverão ser executados conforme demanda informada em Ordem de Serviço.

12.5 A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos

13. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

13.1 Os requisitos de capacitação estão descritos no Anexo I – Especificações do serviço



14. REQUISITOS LEGAIS

14.1 São legislações aplicáveis à contratação:

14.1.1 Lei nº 14.133/2021, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

14.1.2 Lei nº 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor;

14.1.3 Resolução CNMP nº 283/2024 e o respectivo MoTec - Manual de Orientações Técnicas para Contratação de Tecnologia da Informação no Ministério Público brasileiro: Orientações e direcionamentos para contratações de TI;

14.1.4 Portaria PGR/MPU nº 178/2023, que dispõe sobre o procedimento preliminar e o processo de apuração de responsabilidade e aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, aos licitantes e contratados, no âmbito do Ministério Público da União e da Escola Superior do Ministério Público da União;

14.1.5 Instrução Normativa DG nº 02/2024, que regulamenta, no âmbito do MPT, normas complementares para assegurar a aplicação da Portaria PGR/MPU nº 178/2023, fixando a dosimetria nos procedimentos de apuração de responsabilidade e aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratação com a União e declaração de inidoneidade;

14.1.6 Lei nº 13.709/2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

14.1.7 Súmula nº 269 do TCU, que trata sobre a remuneração da prestação de serviços de tecnologia da informação estarem vinculadas a resultados ou por níveis de serviço

14.1.8 IN SGD/ME nº 94/2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

14.1.9 Portaria SGD/MGI Nº 6.680/2024, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

14.2 Para assegurar que a contratação seja legal, sustentável e segura, evitando propostas inviáveis e garantindo respeito às normas trabalhistas e regulatórias, a Administração realizará análise de exequibilidade das propostas, com base no Mapa Salarial da **Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025**, nos pisos da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) aplicável e nos encargos/benefícios obrigatórios. Para isso, será exigida a Planilha de Composição de Custos por perfil/cargo. Propostas com valores incompatíveis poderão ser desclassificadas por inexecuibilidade, conforme art. 59 da Lei nº 14.133/2021. Valores inferiores a 50% do orçamento para serviços gerais sofrerão diligência, conforme estabelecido na IN SEGES nº 73/2022, art. 34. A ausência de comprovação implicará em desclassificação. A análise de que trata este parágrafo é indispensável.

14.2.1 A Planilha de Composição de Custos por perfil/cargo deve seguir, preferencialmente, a planilha de custo da Auditoria Interna do Ministério Público da União, que pode ser encontrada no endereço eletrônico



<https://auditoria.mpu.mp.br/orientacao/terceirizacao/MODELOPLANILHAPADRAOMODULOSIN52017ALTERADAPELAIN72018OUTRASCATEGORIAS.xlsx/view;>

14.2.2 A cada profissional deve ser atribuída uma remuneração mínima, de acordo com o perfil profissional especificado na Portaria mencionada, conforme detalhado no Anexo I deste TR.

14.3 Todos os atos e documentos do processo (ETP, TR, edital, contrato, aditivos e execuções) serão divulgados no PNCP, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

15. REQUISITOS DE ARQUITETURA E NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

15.1 As estações de trabalho da equipe técnica remota devem ter desempenho adequado para suportar ferramentas de suporte remoto, monitoramento e diagnóstico e todas as atividades que envolvem a prestação de seu serviço, assim como link de dados compatível para os acessos devidos;

15.2 O suporte remoto deverá ser realizado por meio de ferramenta devidamente licenciada, com gravação de sessões e de metadados como técnico, usuário, host, data/hora, ações, os quais deverão ser armazenados de maneira segura e auditável. As especificidades da ferramenta a ser utilizada, está definida no Anexo I deste TR. Os custos e a disponibilização desta ferramenta serão de responsabilidade da Contratada;

15.3 Todas as contas da equipe técnica designada para a prestação do serviço deverão ser individuais, com autenticação de múltiplo fator (MFA) habilitada e trilha de auditoria (logs) vinculada aos chamados. As contas serão providas dentro do domínio do MPT logo após o encaminhamento dos dados e qualificações do técnico e sua subsequente aprovação pela equipe de fiscalização do contrato.

15.4 Os dados de acesso serão encaminhados ao supervisor da equipe, que deverá encaminhá-los ao técnico e orientá-lo quanto ao acesso. As contas serão configuradas com os níveis de permissão estritamente necessários à execução de suas atividades.

15.5 A atual ferramenta de gerenciamento serviços de TI (ITSM) a ser utilizada será o ATENA, desenvolvido e mantido internamente por equipe própria do MPT.

15.5.1 A ferramenta poderá ser alterada durante a vigência do contrato, podendo vir a ser adotado outro sistema a ser posteriormente contratado ou desenvolvido pelo MPT. Neste caso, a Contratante viabilizará a capacitação da equipe de suporte para operação da nova ferramenta de ITSM.

16. REQUISITOS TEMPORAIS

16.1 É necessário para o Ministério Público do Trabalho que o início efetivo da prestação dos serviços ocorra no dia útil seguinte ao término do Contrato PGT/MPT nº 14/2023.

16.2 O início da prestação dos serviços ocorrerá **em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do contrato.**

16.2.1 A transição entre o encerramento do contrato vigente e o início dos serviços pelo novo contrato deverá ocorrer de forma sincronizada. A nova Contratada iniciará suas atividades no dia útil seguinte ao término do contrato PGT/MPT nº 14/2023.



16.3 Os detalhes de cronograma e prazos das principais atividades de implantação do serviço estão especificados nos requisitos de projeto e implementação.

17. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

17.1 Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. As partes deverão atender à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e observar o disposto abaixo:

17.1.1 É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

17.1.2 As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

17.1.3 As partes responderão administrativa e judicialmente caso causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.

17.1.4 Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, a CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste contrato, tem acesso a dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, tais como número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação.

17.1.5 A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE, observando especialmente o cumprimento de ações necessárias à proteção de dados pessoais por concepção e por padrão, incluindo-se, quando o caso, a capacitação regular de seus colaboradores.

17.1.6 A CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados.

17.1.7 A CONTRATADA, quando do encerramento do contrato, exceto se abrigados pelo disposto nos incisos do artigo 16 da LGPD, fica obrigada a eliminar todos os dados pessoais obtidos em razão da execução do contrato. O CONTRATANTE deverá ser formal e justificadamente comunicado da eventual impossibilidade da eliminação de dados pessoais que não se enquadrem na hipótese legal acima mencionada.

17.2 No que se refere a requisitos de segurança da informação, deve ser observado o disposto a seguir:

17.2.1 É vedado o uso de credenciais compartilhadas. Todas as contas deverão ser individuais, com autenticação de múltiplo fator (MFA) habilitada e trilha de auditoria (logs) vinculada aos chamados.



17.2.2 O suporte remoto deverá ser realizado por meio de ferramenta devidamente licenciada, com gravação de sessões e de metadados como técnico, usuário, host, data/hora, ações, os quais deverão ser armazenados de maneira segura e auditável.

17.2.3 As partes devem proporcionar a segurança de seus sistemas na guarda dos dados de seus usuários.

17.2.4 Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do MPT que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do MPT.

17.2.5 Os profissionais dos grupos de atendimento do Service Desk deverão estar devidamente credenciados e autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios e sistemas corporativos do MPT.

17.2.6 Os profissionais deverão comprometer-se a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do MPT.

17.2.7 Qualquer alteração no corpo técnico do Service Desk deverá ser comunicada à SETIC, com pelo menos sete dias de antecedência, incluindo transferências, remanejamentos ou demissões, para revogação dos acessos aos sistemas do MPT. Ausências por férias ou licença também deverão ser informadas antecipadamente, assim como as providências para substituição do funcionário.

17.2.8 Caso algum técnico fique por mais de 60 (sessenta) dias corridos sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TI do MPT, ele será considerado como desligado da equipe, resultando na revogação de todos os acessos, sem prejuízo ao posterior restabelecimento do acesso caso solicitado.

17.2.9 Todas as informações as quais o grupo de atendimento tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

17.2.10 Os representantes e técnicos envolvidos no serviço de Service Desk deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

17.2.11 Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do MPT e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela equipe sem expressa autorização do MPT.

17.2.12 Cada profissional a serviço deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

17.2.13 Cada profissional a serviço somente será autorizado a operar após o encaminhamento da documentação mínima definida que incluirá, necessariamente:



- a) Declaração de Idoneidade Profissional: declaração formal de inexistência de histórico de desligamento por justa causa relacionado à improbidade, fraude, violação de sigilo, dano ao patrimônio ou uso indevido de ativos. A CONTRATANTE poderá, ao seu critério, buscar a comprovação das informações apresentadas;
- b) Histórico funcional resumido com comprovação de experiência prévia em atividades de suporte técnico, conforme perfil profissional exigido no Anexo I do Termo de Referência;
- c) Termo de confidencialidade e responsabilidade assinados.

17.3 A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de confidencialidade e Responsabilidade, conforme modelo presente no ANEXO II deste TR. Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar o mesmo termo.

17.4 A Declaração de Idoneidade Profissional pode ser um documento emitido pelo empregador atual ou anterior, atestando a inexistência de histórico de desligamento por justa causa restrito às hipóteses diretamente relacionadas a risco contratual — tais como improbidade, fraude, violação de sigilo, dano ao patrimônio ou uso indevido de ativos.

18. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS, CULTURAIS E DE SUSTENTABILIDADE

18.1 A prestadora de serviço deve se comprometer com a agenda do trabalho decente, que consiste no respeito aos direitos no trabalho, especialmente aqueles definidos como fundamentais (liberdade sindical, direito de negociação coletiva, observância da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) aplicável, eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação e erradicação de todas as formas de trabalho forçado e trabalho infantil); a promoção do emprego produtivo e de qualidade; a ampliação da proteção social; e o fortalecimento do diálogo social.

18.2 A prestadora de serviço deverá manter vínculos formais de emprego com os profissionais envolvidos na execução do contrato, sendo vedada a contratação nas modalidades: prestadores autônomos, pessoas jurídicas e microempreendedor individual;

18.3 Será admitida a contratação de empregados para trabalho a tempo parcial, mas vedadas as modalidades que transferem risco econômico para o empregado, como o contrato intermitente (salário intermitente);

18.4 A prestadora de serviço deverá elaborar, manter atualizados e efetivamente implementar o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, conforme NR-9 e NR-7;

18.5 Para a prestação de serviços na modalidade remota, a prestadora deverá cumprir todas as normas de saúde e segurança da atividade de telemarketing, em especial a NR 17 - NORMA REGULAMENTADORA 17 – ERGONOMIA – ANEXO II, do Ministério do Trabalho;

18.6 A prestadora de serviço deverá elaborar e implementar um Plano de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, incluindo ações específicas para impedir a prática de assédio organizacional na aferição de metas de desempenho individual e coletivo.



18.7 A prestadora de serviço deverá cumprir integralmente a legislação trabalhista e as CCTs aplicáveis, inclusive no que tange às reservas legais de vagas (p. ex., PCD e aprendiz), apresentando, quando requerido, comprovação do adimplemento de direitos trabalhistas e previdenciários da equipe alocada.

18.8 Quando compatível, a prestadora de serviço deverá implementar quesitos de sustentabilidade e de economia alinhados às diretrizes e aos objetivos do Plano Logístico Sustentável do Ministério Público do Trabalho, em consonância com o arts. 5º e 11, IV, da Lei nº 14.133/2021, especialmente o uso racional dos recursos naturais disponíveis e a redução de desperdícios.

18.9 A prestadora de serviço deverá evitar e/ou reduzir a geração de quaisquer resíduos envolvidos na execução dos serviços objeto deste contrato.

18.10 Preferencialmente, a prestadora de serviço deverá utilizar insumos, materiais e equipamentos ecologicamente corretos, com selos ou certificados de responsabilidade ambiental.

18.11 O descarte de qualquer resíduo, equipamento inservível ou demais produtos resultantes da execução dos serviços deverão atender às normas ambientais e à legislação sanitária, observada a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei Nº 12.305/2010).

18.12 Em todas as atividades de execução contratual, os profissionais da Contratada deverão empregar a língua portuguesa, exceto no uso de termos técnicos e na utilização de textos técnicos, que poderão estar redigidos em inglês, assim como nos manuais e procedimentos encaminhados.

18.13 Os equipamentos e peças fornecidos não deverão conter substâncias perigosas como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs) em concentração acima da recomendada pela diretiva da Comunidade Econômica Europeia RoHS - Restriction of Certain Hazardous Substances;

18.14 Para os serviços presenciais, o profissional da CONTRATADA deverá usar vestuário compatível e identificação por crachá da empresa, conforme especificado no Anexo I deste TR.

19. REQUISITOS DE PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO

Atividades Preparatórias

19.1 Até o início da prestação dos serviços deverão ser realizadas atividades preparatórias mínimas para garantir a execução satisfatória do Service Desk e garantir uma transição e continuidade dos serviços com a maior transparência possível para o usuário.

19.2 Deverão ser realizadas as atividades preparatórias em até 5 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços. Tais atividades envolvem:

19.2.1 Em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, deverão ser realizadas as seguintes atividades:

- Formalização da indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato pela prestadora de serviços.
 - Responsável: Contratada



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO - PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250

Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br

- Indicação de endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato pela prestadora de serviços
 - Responsável: Contratada
- Reunião de alinhamento de expectativas contratuais entre os representantes da contratada e a equipe de técnicos do MPT:
 - O MPT fará a convocação para esta reunião com até 48 (horas) de antecedência;
 - Deverão estar presentes, no mínimo: fiscal técnico e gestor do contrato designados pelo MPT, do representante legal e preposto da CONTRATADA
 - A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:
 - apresentação dos participantes;
 - indicação e apresentação dos documentos comprobatórios da qualificação profissional da equipe especificada, conforme as Especificações Técnicas constantes do Anexo I deste TR;
 - entrega, por parte do MPT, de cópia da Política de Segurança da Informação à contratada;
 - esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;
 - agendamento de testes e integrações;
 - apresentação de projeto executivo pela Contratada, contendo o cronograma previsto de execução das demais atividades preparatórias até o efetivo início da prestação dos serviços;
 - Apresentação do termo próprio de confidencialidade e responsabilidade pela Contratada (ANEXO II)

- Responsável: MPT e Contratada

19.2.2 Em até 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato:

- Fornecimento do número do serviço de 0800 do Service Desk.
 - Responsável: Contratada
- Estabelecimento de plano de comunicações.
 - Responsável: MPT e Contratada

19.2.3 Em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da assinatura do contrato:

- Encaminhamento de documentos de cada um dos profissionais (respeitando os patamares mínimos descritos neste TR) que iniciarão a prestação de serviços contendo, no mínimo:



- Comprovações de escolaridade e experiência profissional, conforme Anexo I do TR.
 - Comprovações de certificações e demais requisitos de capacitação da equipe poderão ser encaminhadas posteriormente conforme item 22
- Termo de sigilo e responsabilidade do usuário assinado pelo profissional
- Declaração de Idoneidade Profissional, conforme item 17.4
- Responsável: Contratada

19.2.4 Em até 40 (quarenta) dias corridos após a emissão da assinatura do contrato:

- Apresentação de Plano de Contingência Regional (PCR)
 - Deverá conter, no mínimo, recomposição em até 2h, escalas, substitutos e testes trimestrais.
 - Responsável: Contratada
- Integrações operacionais e disponibilização dos acessos dos profissionais.
 - Responsável: MPT e Contratada
- Disponibilização dos acessos dos profissionais e respectivos testes
 - Responsável: MPT e Contratada (a ser realizados após as integrações do item anterior)
- Workshop do sistema e acessos para os profissionais da Contratada.
 - Responsável: MPT (a ser realizado após as disponibilizações dos acessos do item anterior)
- Garantir e providenciar os acessos aos canais de atendimento.
 - Responsável: Contratada
- Disponibilização dos equipamentos necessários a execução dos serviços
 - Responsável: MPT e Contratada
- Realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos, registrando em uma base de conhecimentos centralizada os procedimentos adotados na solução de incidentes e problemas, com o apoio da equipe técnica da CONTRATANTE;
 - Responsável: MPT e Contratada

19.2.5 Em até 30 (trinta) dias corridos após o efetivo início da prestação dos serviços continuados:

- Cadastro dos profissionais técnicos substitutos de cada unidade regional
 - Responsável: Contratada



19.2.6 Em até 90 (noventa) dias corridos após o efetivo início da prestação dos serviços continuados:

- Encaminhamento de documentação complementar profissionais titulares
 - Responsável: Contratada

19.3 A seguir tabela contendo as atividades de implantação

ID	Atividade	Marco de Referência	Prazo Legal	Responsável(is)	Entregáveis
19.2	Conclusão das atividades preparatórias (ponto de controle)	T0	Até T0 – 5 dias	MPT e Contratada	Checklist de prontidão
19.2.1	Formalização do preposto e substituto	D0	D0 + 5 dias	Contratada	Indicação formal de preposto e substituto
	Indicação de e-mail oficial para notificações			Contratada	Endereço eletrônico indicado
	Reunião de alinhamento contratual (convocação pelo MPT)			MPT e Contratada	Ata, lista de presença, pauta mínima cumprida
19.2.2	Fornecimento do número 0800 do Service Desk	D0	D0 + 10 dias	Contratada	0800 ativo e divulgado
	Plano de Comunicações			MPT e Contratada	Plano aprovado
19.2.3	Documentação dos profissionais titulares + termo de sigilo	D0	D0 + 30 dias	Contratada	Dossiês e termos assinados
19.2.4	Plano de Contingência Regional (PCR)	D0	D0 + 40 dias	Contratada	PCR aprovado (recomposição ≤ 2h, escalas, testes trimestrais)
	Integrações operacionais e provisionamento de acessos			MPT e Contratada	Acessos provisionados
	Testes de acessos (após integrações)			MPT e Contratada	Evidências de testes
	Workshop do sistema e acessos (após testes)			MPT	Lista de presença e material
	Garantir/providenciar acessos aos canais de atendimento			MPT e Contratada	Canais ativos (telefone, portal, e-mail, chat)
	Disponibilização de equipamentos necessários			MPT	Inventário / evidências de entrega
	Mapeamento/modelagem de processos + Base de Conhecimento inicial			MPT e Contratada	Procedimentos publicados na BK
19.4	TRP	D0	D0 + 40 dias	MPT	Emissão TRP
19.5	TRD	D0	D0 + 45 dias	MPT	Emissão TRD
	Início da Prestação dos Serviços	T0	T0	Contratada	



19.2.5	Documentação profissional técnico substituto + termo de sigilo	T0	T0 + 30 dias	Contratada	Dossiês e termos assinados
19.2.6	Documentação complementar profissionais titulares	T0	T0 + 90 dias	Contratada	Dossiês
Parâmetros:					
D0 (Assinatura do contrato)					
T0 (Início da prestação dos serviços)					

Tabela 2 - Cronograma de Implantação

19.4 Quando todas as atividades forem executadas (conforme tabela do cronograma acima) até o item 19.2.4), será agendado o início da prestação dos Serviços e, nesta data, será emitido o **Termo de Recebimento provisório** do serviço da implantação.

19.5 Após a emissão do TRP e início da Prestação de Serviços, em até 15 (quinze) dias corridos, após avaliação das atividades preparatórias e início da execução inicial dos serviços, será emitido o **Termo de Recebimento Definitivo**.

19.6 Para efeitos de aceite, além dos marcos indicados na tabela acima, no início da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC da SETIC e das demais unidades atendidas remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Dimensionamento da equipe

19.7 A natureza do serviço pressupõe o caráter de permanente prontidão para o atendimento de demandas, à medida que se apresentem dentro do horário previamente estabelecido. Por isso, é fundamental o estabelecimento de disponibilidade presencial mínima dos profissionais do serviço de **suporte técnico local nível 2**, conforme demandas regionais, e estabelecido no Anexo I deste Termo de Referência, para cada uma das unidades regionais e PGT.

19.8 A fixação dos patamares mínimos de alocação de profissionais se dará com base no histórico dos da contratação vigente, considerando as alterações de requisitos para a nova contratação.

19.9 Considerando, ainda, a natureza crítica das atividades desempenhadas, que envolvem atendimento presencial e remoto de incidentes, manipulação de ativos institucionais e acesso a ambientes sensíveis, os profissionais desta equipe deverão ser de **dedicação exclusiva**. A experiência contratual demonstra que o compartilhamento desses profissionais com outros clientes gera ausências, atrasos, descumprimento de níveis de serviço e comprometimento da continuidade operacional, como evidenciado nos registros de fiscalização e orientações formais relativas à necessidade de presença física constante nas regionais. Além disso, documentos de planejamento técnico já reconhecem que a qualidade do atendimento depende de equipe mínima dedicada, garantindo previsibilidade, pronta resposta e acúmulo de conhecimento específico sobre o ambiente do MPT. Assim, a dedicação exclusiva constitui medida necessária para assegurar estabilidade, eficiência, segurança da informação e atendimento adequado às demandas institucionais.



19.10 Ainda, cada profissional alocado para o serviço de **suporte técnico local nível 2, assim como todos os supervisores ou líderes técnicos** deverão cumprir 8 (oito) horas diárias de expediente, com intervalo de uma hora para almoço.

19.11 Em que pese a definição de patamares mínimos de disponibilidade no Termo de Referência, o dimensionamento da equipe necessária à adequada prestação dos serviços será de responsabilidade exclusiva da prestadora de serviços. Para fins deste dimensionamento, a contratada deverá considerar, entre outros elementos, o histórico de demandas (incluindo variações sazonais e tendências de crescimento), o inventário de equipamentos de hardware, o portfólio de soluções de software em uso no âmbito do Ministério Público do Trabalho (MPT), bem como a quantidade de usuários com acesso aos serviços de tecnologia da informação.

19.12 Essa metodologia de dimensionamento sob responsabilidade da contratada visa a garantir as condições necessárias para a autonomia de gestão sobre a equipe de profissionais, de modo que haja espaço para a otimização de resultados, esperada por meio do emprego de profissionais com desempenho destacado e, portanto, com remunerações que incentivem a permanência no quadro.

19.13 Por fim, cabe ressaltar que essa liberdade no dimensionamento da equipe exige maior controle sobre a rotatividade do quadro de profissionais, haja vista as implicações relacionadas às obrigações trabalhistas presentes na relação de emprego. Dessa forma, o MPT estabeleceu a obrigatoriedade de informação prévia a respeito dos profissionais alocados no contrato, a fim de criar os meios necessários à ação da fiscalização trabalhista e à conferência prévia dos requisitos de experiência e capacitação dos membros das equipes.

19.14 Além da equipe que atuará na prestação dos serviços, para cada regional do MPT e para a PGT, a prestadora de serviço deverá **cadastrar um profissional técnico substituto** que fará cobertura dos profissionais titulares em caso de férias, faltas ou licenças médicas. Este profissional não precisará ser de dedicação exclusiva. Tal requisito é necessário para evitar as dificuldades de reposição de profissionais constantemente enfrentadas durante a execução do contrato PGT/MPT nº 14/2023 e citadas no relatório acima indicado. A Contratada deverá, portanto, apresentar um **Plano de Contingência Regional (PCR)** que deverá conter, no mínimo: recomposição em até 2h, escalas, substitutos, testes trimestrais, cronograma de transição, devolução de ativos, transferência de conhecimento.

19.15 Para o devido cadastramento do profissional técnico substituto, deverá ser encaminhado os mesmos documentos exigidos para os profissionais titulares, que serão de dedicação exclusiva. O encaminhamento da documentação destes profissionais deverá ser encaminhado em **até, 30 (trinta) dias corridos após o efetivo início da prestação dos serviços**. E, caberá à Contratada a devida atualização deste cadastro conforme alteração em seu quadro de pessoal e disponibilidade do profissional para a substituição devida.

19.16 Além disso, a contratada precisa organizar sua equipe para atender às visitas técnicas a serem agendadas nas unidades municipais. Para realizar essas visitas, pode ser utilizado um profissional técnico substituto, contudo, tal escolha será feita exclusivamente pela contratada. Vale destacar que, para esse tipo de serviço, é necessário enviar previamente toda a documentação do profissional envolvido e aguardar a aprovação da equipe do MPT.



19.17 Adicionalmente, o atendimento e suporte a eventos e audiências deverão ser contemplados, abrangendo as atividades de preparação prévia, suporte presencial dedicado e atendimento prioritário mediante acionamento.

19.18 A equipe técnica local de nível 2, em dedicação exclusiva, ficará responsável pela preparação prévia e atendimento prioritário mediante acionamento, como detalhado no Termo de Referência. Já o suporte presencial dedicado será feito sob demanda, em situações críticas que exijam assistência constante. Neste caso, haverá reforço da equipe de nível 2 através do serviço de Suporte Técnico Local à Eventos. Para esta demanda, também poderá ser utilizado o profissional técnico substituto, contudo, da mesma forma, tal escolha será feita exclusivamente pela contratada.

19.19 A demanda por este serviço de suporte presencial dedicado a eventos, assim como dos serviços de suporte nas unidades municipais e serviços operacionais especializados de TIC deverão ser solicitadas com a antecedência devida, definida no item 23 deste termo de referência.

19.20 Cabe esclarecer que a presente exigência não implica dedicação exclusiva de mão de obra e não descaracteriza o regime de serviço continuado por SLAs, permanecendo a remuneração vinculada a resultados, nos termos da Súmula TCU nº 269 e da IN SGD/ME nº 94/2022. A expressão 'dedicação exclusiva' deve ser compreendida como a obrigação de manter equipe presencial mínima e em regime de pronta-resposta, de modo a garantir a aderência aos níveis de serviço estabelecidos. Tal exigência não descaracteriza o modelo de contratação orientado a resultados, permanecendo a remuneração atrelada ao desempenho medido pelos indicadores (IMR/SLA).

20. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

20.1 Após o início efetivo da prestação dos serviços, será concedido à prestadora de serviços um período inicial de adaptação operacional de 90 (noventa) dias corridos. Durante esse período, os níveis de serviço estabelecidos em contrato serão gradualmente observados, permitindo à equipe realizar os ajustes necessários nos processos e absorver o conhecimento técnico e operacional indispensável à adequada execução dos serviços. Ainda assim, neste período, os patamares mínimos de disponibilidade da equipe deverão ser cumpridos.

20.2 Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida:

20.2.1 No primeiro mês, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas;

20.2.2 No segundo mês, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,6 e;

20.2.3 No terceiro mês serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,8;

20.2.4 Com o término do período de adaptação, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

20.3 No período de adaptação, a equipe técnica do MPT, se necessário, auxiliará nos ajustes e melhorias da documentação.



21. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO TECNOLÓGICA

21.1 Identificados nos requisitos de arquitetura e necessidades tecnológicas assim como nos requisitos de metodologia de trabalho.

22. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DA EQUIPE

22.1 Os requisitos detalhados de escolaridade, certificados, cursos relacionados e o número mínimo de profissionais necessários ou estimados para o serviço são especificados no Anexo I deste Termo de Referência.

22.2 A CONTRATADA terá **até 90 dias corridos** após o início da prestação de serviços para capacitar os profissionais do quadro a fim de que obtenham as certificações ou obtenção dos certificados de conclusão de cursos ou treinamentos exigidas pelo MPT. Após esse prazo, todos os profissionais alocados no contrato com o MPT deverão possuir as qualificações previstas no TR. Novos profissionais do quadro que entrarão na equipe após o início da prestação dos serviços, terão este mesmo prazo, de 90 dias, para apresentar as certificações exigidas pelo MPT;

22.3 Contudo, a apresentação de profissionais com escolaridade e tempo de experiência profissional em desacordo com as previstas neste TR não estarão habilitados a iniciar a prestação dos serviços no MPT;

22.4 Anualmente, a fim de manter os profissionais devidamente atualizados, deverá ser apresentado e executado um plano de capacitação técnica aos profissionais em atuação na prestação dos serviços no MPT. Detalhes desta capacitação está estabelecida Anexo I do termo de referência.

23. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

Classificação e priorização dos atendimentos

23.1 O atendimento aos serviços de suporte técnico de TIC deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados do MPT e demais estatísticas no Anexo I deste TR. Espera-se uma redução do volume bruto de chamados de suporte a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

23.2 Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento, o chamado deve atender, até o nível 2 de atendimento, os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo MPT, considerando-se critérios de impacto, urgência e prioridade.

23.2.1. Impacto: o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

23.2.2. Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI 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.



23.2.3 Prioridade: 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.

23.3 As tabelas a seguir definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none">Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE;Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TIC, sistemas, recursos críticos;Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população;Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	<ul style="list-style-type: none">Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Departamento, dentre outros);Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	<ul style="list-style-type: none">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.
Médio	<ul style="list-style-type: none">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.
Baixo	<ul style="list-style-type: none">O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação;O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência;A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário;A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 3 - Critérios para definição do impacto das solicitações

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none">O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente;O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;



	<ul style="list-style-type: none">• O sistema ou recurso é crítico;• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.• Qualquer incidente ou requisição reportado durante evento previamente cadastrado
Alta	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível;• O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível;• Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata;• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Tabela 4 - Critérios para definição da urgência das solicitações

23.4 Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da tabela abaixo. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MÉDIO	4	4	3	2
BAIXO	5	4	3	3

Tabela 5 - Matriz de definição da prioridade no atendimento, em função do impacto e da urgência

23.5 A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de “impacto” e “urgência”, seguindo as diretrizes estabelecidas nas tabelas acima;

23.6 O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC, que vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto, assim como os sistemas e recursos de TIC a serem suportados pela CONTRATADA constam do ANEXO I deste TR, onde se estabelece requisitos de urgência para cada sistema ou recurso;

23.7 Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na tabela 9, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de “impacto” e “urgência” presentes no ANEXO I poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;



23.8 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 uma data para sua execução;

Indicadores de níveis de serviço

23.9 O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota. No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, 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 profissional para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível). O registro do “TIT” é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema;

23.10 O tempo máximo para solução do chamado em 1º nível (TMS1) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço ou do encaminhamento do chamado para outro nível de atendimento, contado do momento do registro do chamado no sistema de requisição de serviço até o encerramento dela no sistema ou devido encaminhamento. O tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:00h e 07:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS1;

23.11 O tempo máximo para solução do chamado em 2º nível (TMS2) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço ou do encaminhamento do chamado para outro nível de atendimento, contado do momento do registro do chamado no sistema de requisição de serviço até o encerramento dela no sistema ou devido encaminhamento. O tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:00h e 07:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS2;

23.12 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 9;

Prioridade	TIT	TMS1	TMS2
1	Em até 10 minutos	Em até 40 minutos	Em até 1 hora
2	Em até 10 minutos	Em até 1 hora	Em até 2 horas
3	Em até 10 minutos	Em até 2 horas	Em até 4 horas
4	Em até 10 minutos	Em até 4 horas	Em até 8 horas
5	Em até 10 minutos	Em até 8 horas ou em data posterior específica ou programada	Em até 24 horas ou em data posterior específica ou programada

Tabela 6 - Prazos máximos para início de atendimento e para solução de incidentes e requisições



23.13 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 acionado o grupo de atendimento de qualidade (IV) para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado;

23.14 Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto deverá 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;

23.15 Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC, já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema;

23.16 Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pela CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA;

23.17 Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento;

23.18 Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS);

23.19 A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional da CONTRATANTE. Os usuários VIPs são os membros do MPT e os seus diretores. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “críticos”, não importando a natureza do serviço afetado.

23.20 Os atendimentos relacionados a eventos registrados corretamente na ferramenta de ITSM devem ser tratados com prioridade durante seu período, sendo solicitados por meio da abertura de chamado ou pelo contato com o 0800 da central de atendimento, que acionará imediatamente o técnico presencial da unidade responsável.

23.21 O pagamento mensal estará necessariamente condicionado ao atingimento das metas de desempenho e níveis de serviço definidos no contrato, observando-se a Súmula TCU nº 269. A taxa de resolução em N1, por exemplo, deverá manter-se $\geq 50\%$ (meta-referência), com glosas graduais por faixas de desempenho abaixo desse patamar e gatilhos de plano de ação corretivo. Os indicadores, fórmulas, amostras e critérios de exclusão de tempo constam no Anexo I deste TR e serão aferidos conforme a seguir:

23.21.1 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

23.21.2 Os níveis mínimos de serviços aferem o desempenho mensal da Contratada e são avaliados a partir dos chamados registrados no Atena, tempos de atendimento, tempos de solução, disponibilidade, satisfação etc.;



23.21.2.1. A descrição detalhada desses INDICADORES encontra-se no item 8 do ANEXO I deste Termo de Referência.

23.21.3 TERMOS DE SERVIÇO – INFRAÇÃO DOS REQUISITOS

23.21.3.1. Os Termos de Serviço são direcionados ao cumprimento dos requisitos obrigatórios, aplicados quando a contratada comete **infrações contratuais específicas**, não relacionadas ao desempenho operacional;

23.21.3.2. A descrição detalhada desses termos encontra-se no ANEXO I deste TR.

Horário de prestação dos serviços

23.22 Os horários da prestação de serviços deverão seguir o horário de funcionamento das unidades do MPT. Assim, as seguintes condições deverão ser atendidas como requisitos desta contratação, em que é mais bem detalhado no Anexo I do TR:

23.22.1 Suporte Técnico Inicial (Nível 1): será de segunda à sexta, das 07:00 às 20:00, excetuando-se os feriados nacionais do MPT – este horário se deve ao fato de que esta equipe é única para atendimento de todo o MPT, cujos horários de funcionamento das localidades são diversos e estão dentro desta faixa de horário;

23.22.2 Suporte Técnico Local (Nível 2): seguirá o horário de funcionamento da unidade regional a ser especificado no Termo de Referência, dentro do período de segunda à sexta, dias úteis, das 07:00 às 20:00;

23.22.3 Monitoramento e Gestão do serviço de suporte técnico: será de segunda à sexta, das 08:00 às 19:00, excetuando-se os feriados nacionais do MPT, de forma a atender as demandas de todo o Ministério Público do Trabalho.

23.22.4 Suporte Técnico Local a Eventos: será requerido conforme demanda apresentada mensalmente durante a vigência contratual (mediante emissão de Ordem de Serviço – Anexo VI – no mês anterior ao evento), podendo ser efetuado em dias úteis, das 07:00 às 21:00. A volumetria estimativa de atendimento a demandas deste tipo está descrita no Anexo I deste termo de referência.

23.22.5 Suporte Técnico Local em PTMs: será realizado mediante agendamento prévio, respeitando-se a frequência média estimada de 2 (duas) visitas técnicas por PTM. O atendimento poderá se estender por até dois dias úteis, durante o funcionamento da respectiva unidade regional e conforme escopo detalhado na ordem de serviço (Anexo VII), a ser encaminhada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

23.22.6 Serviços Operacionais Especializados de TIC: será requerido mediante emissão de Ordem de Serviço (Anexo VII), podendo ser efetuado em dias úteis, das 07:00 às 21:00. A volumetria estimativa de atendimento a demandas deste tipo está descrita no Anexo I deste termo de referência.



Relatório Geral de Faturamento

23.23 O sistema Atena permite o monitoramento dos chamados e a geração de relatórios customizados, contendo dados sobre desempenho e volumetria dos atendimentos. Nesse sentido, a contratada deverá, obrigatoriamente, fornecer mensalmente um relatório consolidado (**Relatório Geral de Faturamento**) com, no mínimo:

23.23.1 Cálculo do Valor Mensal: Valor Contratado; Total de pontos (Indicadores e Termos de Serviço); Ajuste de pagamento; Total a ser faturado;

23.23.2 Cálculo dos Indicadores;

23.23.3 Cálculo dos Termos de Serviço;

23.23.4 Estatísticas gerais de ligações e chamados por nível de atendimento e por regional;

23.23.5 Top 10 chamados

23.23.6 Lista com profissionais atuantes no contrato;

23.23.7 Problemas identificados e tratados;

23.23.8 Evolução da Pesquisa de satisfação.

Serviços sob demanda

23.24 A demanda pelos serviços compreendidos nos itens 4, 5 e 6, serão executados conforme emissão de ordens de serviços e detalhamento dos itens, conforme Anexo I deste TR:

23.24.1 Para o serviço de Suporte Técnico Local a Eventos (Presencial) (Item 4) deverá ser encaminhada Ordem de Serviço no mês anterior ao evento previsto contendo as informações mínimas do evento (local, data e período do evento).

23.24.2 Para o serviço de Suporte Técnico em PTM (Presencial) (item 5) deverá ser encaminhada Ordem de Serviço específica com, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis de antecedência ao serviço.

23.24.3 Para os Serviços Operacionais Especializado de TIC (Presencial) (item 6) deverá ser encaminhada Ordem de Serviço específica com, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis de antecedência ao serviço.

23.24.4 As Ordens de Serviços acima especificadas estão detalhadas nos **Anexos V, VI e VII** deste Termo de Referência.

Fiscalização Contratual

23.25 Cada agente de fiscalização exercerá um papel específico no acompanhamento, na comunicação e na avaliação da prestação dos serviços, conforme suas atribuições, a serem especificadas a seguir:

23.25.1 Gestão do Contrato



23.25.1.1. Responsável: Gestor Nacional designado pela SETIC/MPT.

23.25.1.2. Atribuições:

- a) Coordenar a execução integral do contrato, garantindo conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais normativos.
- b) Planejar e supervisionar as atividades de fiscalização nacional e regional.
 - b1) Validar o Relatório Geral de Faturamento, as planilhas de composição de custos e, quando solicitado, a documentação comprobatória do adimplemento mensal dos direitos trabalhistas e previdenciários da equipe alocada e avaliadas e consolidada pela Fiscalização Nacional.
- c) Autorizar aditivos, prorrogações ou rescisões contratuais, conforme análise técnica e jurídica.
- d) Garantir a execução das ações de transição contratual e transferência de conhecimento.
- d) Atuar como ponto central de comunicação entre Contratada, fiscais nacionais e regionais.
- e) Emitir Ordem de Serviço para a Contratada

23.25.2 Fiscalização Nacional

23.25.2.1. Responsável: Fiscais Técnicos e Administrativos designados pela SETIC/MPT.

23.25.2.2. Atribuições:

- a. Monitorar o cumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho definidos no contrato.
- b. Validar registros de chamados e tempos de atendimento no sistema Atena.
- c. Conferir credenciamento dos técnicos e conformidade com normas de segurança da informação (uso de MFA, trilhas de auditoria).
- d. Garantir comunicação formal com fiscais regionais e Contratada, conforme plano de comunicação.
- e. Aprovar substituições de profissionais e verificar plano de contingência regional.
- f. Encaminhar o Relatório Geral de Faturamento, as planilhas de composição de custos e, quando solicitado, a documentação comprobatória do adimplemento mensal dos direitos trabalhistas e previdenciários da equipe alocada às fiscalizações regionais para conferência;
- g. Realizar a conferência e avaliação geral dessa documentação, bem como das eventuais inconsistências identificadas pela fiscalização regional, comunicando à Contratada as divergências constatadas;



- h. Após alinhamento com a Contratada, remeter toda a documentação à gestão do contrato para validação final.
- i. Emitir relatórios técnicos consolidados para o Gestor do Contrato.
- j. Consolidar necessidades de suporte sob demanda (itens 4 e 5) encaminhados pelas fiscalizações regionais e encaminhá-las ao gestor do Contrato com a devida antecedência.

23.25.3 Fiscalização Regional

23.25.3.1. Responsável: Fiscais designados em cada unidade regional (PRTs e PTMs).

23.25.3.2. Atribuições:

- a) Acompanhar a execução dos serviços presenciais e remotos, garantindo presença mínima do técnico N2.
- b) Verificar cumprimento das visitas técnicas às PTMs e suporte a eventos/audiências.
- c) Registrar ocorrências locais no sistema Atena e comunicar desvios à fiscalização nacional.
- d) Conferir devolução de equipamentos e revogação de acessos em caso de desligamento.
- e) Avaliar experiência do usuário local e cumprimento dos tempos de atendimento.
- f) Observar condições de trabalho e conformidade com normas de saúde e segurança (NR-17).
- g) Conferir e avaliar a documentação enviada pela Contratada relativa à respectiva regional, incluindo Relatório Geral de Faturamento, planilhas de composição de custos, e comprovação mensal do adimplemento de direitos trabalhistas e previdenciários da equipe alocada, reportando inconsistências à fiscalização nacional.
- h) Participar do checklist de encerramento contratual e transferência de conhecimento.
- i) Solicitar serviços sob demanda (itens 4, 5 e 6) e encaminhar à fiscalização nacional, com a devida antecedência.

23.25.4 Matriz de Responsabilidades (RACI)

Atividade	Gestor Nacional	Fiscal Nacional	Fiscal Regional	Contratada
Planejamento da execução contratual	A	C	I	R
Validação de indicadores e relatórios	A	R	C	R
Aprovação de substituições	C	A	R	R



Fiscalização trabalhista	A	R	C	R
Controle de ativos	I	C	R	R
Comunicação formal	A	R	R	R
Transição contratual	A	R	R	R

Legenda: R = Responsável | A = Aprovador | C = Consultado | I = Informado

24. REQUISITOS DE SEGURANÇA DOS ATIVOS DE TI

24.1 Estes requisitos foram identificados nos requisitos de segurança e privacidade.

25. EXIGÊNCIA DE PROVA DE CONCEITO

25.1 Não se aplica

26. CONSÓRCIO OU SUBCONTRATAÇÃO

26.1 A execução das atividades previstas nos Itens **1 (N1)**, **2 (N2)**, **3 (Monitoramento e Gestão do Serviço)**, **4 (Suporte Técnico Local a Eventos)**, **5 (Atendimento Técnico Presencial em PTMs)** e **6 (Serviço Operacional Especializado de TIC)** deverá ser realizada diretamente pela Contratada, sendo vedada a subcontratação de qualquer parcela relacionada à execução dessas atividades essenciais.

26.2 Essa vedação fundamenta-se nos seguintes aspectos:

26.2.1 Interdependência técnica e processual entre N1, N2, monitoramento, eventos e atendimentos presenciais, que exige coordenação centralizada, padronização de procedimentos, rastreabilidade única e aderência estrita às boas práticas ITIL;

26.2.2 Necessidade de uniformidade operacional em âmbito nacional, assegurando coerência entre atendimento remoto, atendimento presencial, gestão de incidentes, gestão do conhecimento e continuidade dos serviços;

26.2.3 Relevância institucional dos atendimentos presenciais em eventos, audiências e reuniões críticas, que demandam disponibilidade imediata, atuação contínua e alinhamento integral aos processos e expectativas da Contratante;

26.2.4 Impacto direto no SLA, nos indicadores de qualidade, na gestão da experiência do usuário e na mitigação de riscos operacionais.

26.3 A subcontratação será admitida **somente para atividades acessórias**, não relacionadas aos serviços definidos nos Itens 1 a 6, e desde que:

26.3.1 Respeite o limite estabelecido nas normas vigentes;

26.3.2 Seja previamente autorizada pela Administração;

26.3.3 Não comprometa a rastreabilidade, a segurança, a continuidade ou a qualidade do serviço;



26.3.4 A Contratada mantenha integral responsabilidade pela execução contratual.

26.4 Será permitida a participação de empresas em **consórcio** para esta contratação, desde que observadas as exigências legais e editalícias, especialmente:

26.4.1 Atendimentos plenos aos requisitos de habilitação;

26.4.2 Responsabilidade solidária entre as consorciadas;

26.4.3 Definição clara das atribuições internas do consórcio, garantindo que a governança operacional e a entrega integrada do serviço não sejam fragmentadas.

26.5 A participação em consórcio poderá ser considerada vantajosa quando contribuir para:

26.5.1 Reunião de expertises complementares;

26.5.2 Ampliação da capacidade técnica e de cobertura nacional;

26.5.3 Melhoria da maturidade dos processos de atendimento e gestão.

26.6 Entretanto, mesmo neste cenário, **todas as atividades previstas nos Itens 1 a 6 devem ser desempenhadas diretamente pelo próprio consórcio**, sem utilização de subcontratadas na execução das funções essenciais.

27. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

27.1. São deveres e responsabilidades do contratante:

27.1.1 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos Contratos, conforme disposto em regulamento próprio da CONTRATANTE;

27.1.2 Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste TR;

27.1.3 Efetuar o pagamento na forma e no prazo estabelecido, desde que atendidas as condições de execução pactuadas e de que inexistam obrigações pendentes.

27.1.4 Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições contratuais.

27.1.5 Prestar informações e esclarecimentos pertinentes e necessários que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

27.1.6 Permitir, durante a vigência do contrato, o acesso do representante ou preposto da contratada ao local de reuniões, desde que devidamente identificado e acompanhado por representante da CONTRATANTE.

27.1.7 Acompanhar e fiscalizar a execução do serviço.



- 27.1.8** Emitir o aceite do objeto contratado após a verificação das especificações, rejeitando o que não estiver de acordo, por meio de notificação à contratada.
- 27.1.9** Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.
- 27.1.10** Anotar, em registro próprio, todas as intercorrências relacionadas à execução do objeto.
- 27.1.11** Não permitir a execução do objeto em desacordo com as obrigações assumidas.
- 27.1.12** Fazer cumprir as disposições do Termo de Referência e contrato resultante.
- 27.1.13** Manter atualizados os dados dos servidores responsáveis pela fiscalização do contrato, informando-os à contratada.
- 27.1.14** Garantir uma comunicação eficiente com a contratada.
- 27.1.15** Não responder por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 27.1.16** Recusar, com a devida justificativa, de forma fundamentada, objeto entregue fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA, assinalando prazo para que sejam promovidos os ajustes necessários à correta prestação dos serviços contratados.
- 27.1.17** Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio de pessoa por ela credenciada.
- 27.1.18** Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas à prestação do serviço que possam ter reflexos, de forma direta ou indireta, no cumprimento das obrigações avençadas, bem assim aquelas que possam comprometer o desempenho do objeto contratado.
- 27.1.19** Comunicar à CONTRATADA todas as informações pertinentes à prestação dos serviços, tais como informações para assinatura de contrato, endereço para recolhimento da nota de empenho, equipe de fiscalização e outras informações que se façam necessárias.
- 27.1.20** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 27.1.21** Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis em razão de descumprimento das obrigações pactuadas;
- 27.1.22** Assegurar o acesso dos profissionais da CONTRATADA, quando devidamente identificados, aos locais onde irão executar suas atividades;
- 27.1.23** Prestar as informações necessárias ao desenvolvimento dos trabalhos;
- 27.1.24** Estabelecer local apropriado para guarda dos materiais, ferramentas e equipamentos a serem utilizados em decorrência dos serviços;



27.1.25 Disponibilizar instalações sanitárias e vestiários para uso dos profissionais no período do serviço;

27.1.26 Proibir o uso de qualquer dependência da CONTRATANTE como alojamento ou fim diverso do permitido em contrato, mesmo que em caráter transitório;

27.1.27 Aplicar os ajustes de pagamento previstos para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas;

27.1.28 Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento, assim como das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões;

27.1.29 Viabilizar o acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, para a execução de atividades dentro do escopo deste contrato. O acesso dos profissionais da CONTRATADA deverá ser dar exclusivamente por enlace de rede disponibilizado;

27.1.30 Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para e a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;

27.1.31 Comunicar previamente à CONTRATADA caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual.

27.2 É vedado à CONTRATANTE:

27.2.1 Demandar a execução de serviços ou tarefas que escapem ao escopo do objeto da contratação, mesmo que haja assentimento do preposto ou da própria contratada;

27.2.2 Prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna dos fornecedores.

28. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

28.1 São deveres e responsabilidades da contratada:

28.1.1 Fornecer o objeto adjudicado em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas neste Termo de Referência e no contrato pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar inclusos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço;

28.1.2 Designar um preposto responsável pelo atendimento à CONTRATANTE, devidamente capacitado com poderes para decidir e solucionar questões pertinentes ao objeto deste instrumento.

28.1.3 O recebimento, a diligência, o encaminhamento e a resposta, na figura do preposto, das principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;



28.1.4 O pronto atendimento de quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

28.1.5 A disponibilização de todos os meios e facilidades indispensáveis à fiscalização da Solução de TI pela contratante;

28.1.6 O cumprimento aos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), conforme estabelecido no capítulo 17 deste Termo de Referência.

28.1.7 Manter sigilo acerca das informações obtidas em decorrência da execução do presente Termo, não podendo qualquer partícipe as divulgar fora do âmbito deste instrumento.

28.1.8 Informar, oficialmente à CONTRATANTE, quaisquer irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços prestados, o alcance dos níveis de serviços ou o bom andamento das atividades;

28.1.9 Levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medida cabíveis, bem como, comunicar por escrito e de forma detalhada, todo tipo de acidente que, eventualmente, venha a ocorrer;

28.1.10 Comunicar à fiscalização do contrato no prazo de até 10 (dez) dias úteis:

28.1.10.1. Qualquer alteração no seu quadro de sócios;

28.1.10.2. A sua fusão, cisão, incorporação ou transformação;

28.1.10.3. A mudança de localização de seu estabelecimento;

28.1.10.4. Alterações referentes aos números de telefone, aos endereços eletrônicos e aos demais meios utilizados pelas partes para comunicação.

28.1.11 Encaminhar qualquer solicitação à CONTRATANTE por intermédio da fiscalização do contrato.

28.1.12 Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte da equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

28.1.13 Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre a presente contratação, inclusive os trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, devendo apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a documentação comprobatória dos recolhimentos devidos.

28.1.14 Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis.

28.1.15 Responder civilmente por danos e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços ora contratados, ou de atos dolosos ou culposos de seus



empregados. Nesse caso, a CONTRATADA assume a obrigação de reparar o dano e/ou prejuízo, inclusive mediante a reposição do bem danificado em condições idênticas às anteriores ao dano, ou o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias úteis, após a comunicação que lhe deverá ser feita por escrito. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, a CONTRATANTE reserva-se o direito de descontar o valor do ressarcimento da garantia de execução ou da fatura do mês.

28.1.16 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

28.1.17 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na forma prevista no art. 116 da Lei 14.133/2021.

28.1.18 Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único).

28.1.19 Obedecer às normas e rotinas da CONTRATANTE, em especial as que disserem respeito à segurança, guarda, manutenção e integridade dos dados, programas e procedimento físicos de armazenamento e transporte das informações existentes ou produzidas durante a execução dos serviços;

28.1.20 Cumprir todos os requisitos referentes às condições gerais e aos prazos para prestação dos serviços, responsabilizando-se pelas eventuais despesas de deslocamento de técnicos, diárias, transporte, hospedagem e demais custos operacionais, sem qualquer custo adicional a CONTRATANTE;

28.1.21 Designar e manter 1 (um) preposto e líder(es) técnico(s) para cada grupo de atendimento, bem como seus respectivos substitutos, garantindo sua disponibilidade e meios de contato durante a vigência contratual. A substituição deverá ser previamente comunicada à Fiscalização. O preposto poderá compartilhar a sua função como um dos líderes técnicos;

28.1.22 Assegurar a continuidade dos serviços, substituindo imediatamente profissionais ausentes e recompondo a equipe conforme o Plano de Contingência Regional (PCR), sem prejuízo dos SLAs;

28.1.23 Afastar, mediante determinação da CONTRATANTE, profissional que comprometa a execução, em até 24 horas, promovendo a substituição sem impacto nos níveis de serviço;

28.1.24 Apresentar, até o dia 10 do mês subsequente, o Relatório Geral de Faturamento, com memórias de cálculo, SLAs/IMR, dashboards e evidências (bilhetagem 0800, logs de acesso remoto, etc.), condição para o ateste e a emissão da NFe;

28.1.25 Franquear acesso à CONTRATANTE para auditoria dos dados operacionais e registros das ferramentas sob sua gestão (PBX/IP, gravações, bilhetagem, assistências remotas, BI), mediante meios seguros e no formato solicitado;



28.1.26 Manter e transferir conhecimento continuamente, entregando à CONTRATANTE a Base de Conhecimento e demais artefatos (scripts, CMDB, relatórios) homologados, inclusive na transição contratual, sem ônus adicional;

28.1.27 A utilização de softwares/licenças adicionais pela CONTRATADA, não previstos neste TR, dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, correndo os custos por conta da CONTRATADA;

28.1.28 Comunicar movimentações de pessoal e assegurar a revogação/modificação de credenciais na entrada, movimentação e saída, conforme diretrizes de segurança, responsabilizando-se por quaisquer usos indevidos;

28.1.29 Apresentar, sempre que solicitado, currículos e comprovantes de formação/certificações da equipe; em caso de substituição, a documentação inicial deverá ser entregue em até 5 dias úteis;

28.1.30 Manter gravações e metadados de ligações 0800 e sessões de suporte remoto, vinculados ao número do chamado, e disponibilizará tais evidências quando solicitado;

28.1.31 Responder por perdas/danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros e assumirá o ônus de eventuais ações judiciais decorrentes de sua atuação, sem prejuízo das demais sanções;

28.1.32 Nas atividades presenciais, zelar pela organização/limpeza das áreas sob sua guarda operacional e pela postura de seus profissionais (identificação, comunicação e conduta);

28.1.33 Disponibilizar e manter atualizados os canais de contato (telefone/e-mail) do preposto, líderes e substitutos, para acionamento imediato pela Fiscalização;

28.1.34 Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;

28.1.35 Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE;

28.1.36 Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato;

28.1.37 Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;

28.1.38 Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrerem na execução do objeto contratado;

28.1.39 Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços;

28.1.40 Assinar termo de Confidencialidade e Responsabilidade das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE;



28.1.41 Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa;

28.1.42 Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;

28.1.43 Afastar de suas atividades, imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado;

28.1.43.1. A reposição do profissional afastado ficará a critério da CONTRATADA. Sendo que, após este afastamento, os níveis mínimos de serviços estipulados neste Termo de Referência não serão flexibilizados.

28.1.44 Designar profissionais para atuar como preposto e líderes técnicos, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. Os líderes técnicos serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas da CONTRATANTE. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos profissionais da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço;

28.1.45 A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos;

28.1.46 A CONTRATADA deverá indicar substitutos para os prepostos e supervisores no caso de férias ou outros afastamentos;

28.1.47 Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência;

28.1.48 Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pela CONTRATANTE em seu ambiente computacional;

28.1.49 Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;

28.1.50 Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;

28.1.51 Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;



28.1.52 Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação;

28.1.53 Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;

28.1.54 Comprometer-se com a agenda do trabalho decente, que consiste no respeito aos direitos no trabalho, especialmente aqueles definidos como fundamentais (liberdade sindical, direito de negociação coletiva, eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação e erradicação de todas as formas de trabalho forçado e trabalho infantil); a promoção do emprego produtivo e de qualidade; a ampliação da proteção social; e o fortalecimento do diálogo social.

28.1.55 Manter vínculos formais de emprego com os profissionais envolvidos na execução do contrato, sendo vedada a contratação nas modalidades: prestadores autônomos, pessoas jurídicas e microempreendedor individual;

28.1.56 Não admitir profissionais em contratos de trabalho nas modalidades que transferem risco econômico para o empregado, como o contrato intermitente (salário intermitente);

28.1.57 Elaborar, manter atualizados e efetivamente implementar o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO;

28.1.58 Para a prestação de serviços na modalidade remota, cumprir todas as normas de saúde e segurança da atividade de telemarketing, em especial a NR 17 - NORMA REGULAMENTADORA 17 – ERGONOMIA – ANEXO II, do Ministério do Trabalho;

28.1.59 Elaborar e implementar um Plano de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, incluindo ações específicas para impedir a prática de assédio organizacional na aferição de metas de desempenho individual e coletivo.

28.1.60 Fazer com que todos os seus profissionais que vierem a prestar serviço em alguma das unidades na CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA;

28.1.61 Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;

28.1.62 Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;

28.1.63 Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ele for indicado;

28.1.64 Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;



28.1.65 Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus profissionais e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;

28.1.66 Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;

28.1.67 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

28.1.68 Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;

28.1.69 Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;

28.1.70 Informar a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos profissionais que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Confidencialidade e Responsabilidade assinado;

28.1.71 Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos profissionais dos quadros da CONTRATADA;

28.1.72 Promover o afastamento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais;

28.1.73 Responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

28.1.74 Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;

28.1.75 A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;

28.1.76 Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma



meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

28.1.77 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

28.1.78 Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato;

28.1.79 A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, ressalvada a hipótese de subcontratação parcial, conforme previsto no § 2º do art. 122 da Lei 14.133/2021.

28.1.80 Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato;

28.1.81 Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato;

28.1.82 Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

28.1.83 Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;

28.1.84 Alocar os profissionais necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;

28.1.85 Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;

28.1.86 Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;

28.1.87 Permitir acesso aos dados registrados pelas ferramentas utilizadas e de propriedade da CONTRATADA para monitoração e aferição por parte da CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço;

28.1.88 Responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;



28.1.89 A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, sob pena de imediata rescisão contratual;

28.1.90 Disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada profissional que preste serviço à CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura da CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a CONTRATANTE;

28.1.91 Ao longo de toda a execução do contrato, o contratado deverá cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas.

28.1.92 Sempre que solicitado pela Administração, o contratado deverá comprovar o cumprimento da reserva de vagas a que se refere o item 28.1.92, com indicação dos empregados que preencheram as vagas.

28.2 É vedado à CONTRATADA:

28.2.1 Ter como sócios, gerentes, diretores ou administradores cônjuges, companheiros(as) ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de membros e servidores ocupantes de cargos de direção, chefia ou assessoramento do Ministério Público do Trabalho, sob pena de rescisão contratual;

28.2.2 Contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.

28.2.3 Utilizar o nome da CONTRATANTE, ou sua qualidade de contratada, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos, sem o consentimento prévio e por escrito da contratante;

28.2.4 Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da contratação, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;

28.2.5 Caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras, sob pena de rescisão contratual;

28.2.6 Reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados, sem o consentimento, prévio e por escrito, da CONTRATANTE;

28.2.7 Subcontratar os itens 1 a 6 do objeto ou subcontratar serviços acessórios sem prévia autorização do órgão CONTRATANTE;

28.2.8 Uso dos recursos do MPT para fins alheios ao contrato; a CONTRATADA devolverá crachás e materiais da CONTRATANTE no desligamento de profissionais e ao término do contrato;

28.2.9 Empregar, direta ou indiretamente, soluções de Inteligência Artificial não autorizadas pelo MPT.



29. ROTINAS DE EXECUÇÃO

29.1 As rotinas de execução contratual estão detalhadas no item relativo à Metodologia de Trabalho (item 23 deste Termo de Referência).

30. DA VISTORIA

30.1 A LICITANTE interessada poderá realizar vistoria técnica nas instalações do Ministério Público do Trabalho, nas unidades regionais enumeradas no ANEXO V, com o objetivo de se inteirar das condições e grau de dificuldade existente no ambiente computacional do MPT.

30.1.1 A vistoria técnica possibilitará que a LICITANTE tenha conhecimento detalhado do ambiente a ser suportado, das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TIC e dos procedimentos adotados para execução das tarefas. Dessa forma, o interessado poderá obter informações que possibilitem a elaboração da sua proposta comercial, dentro da realidade e de acordo com as necessidades do MPT;

30.1.2 Durante a vistoria, a LICITANTE poderá refinar as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços;

30.1.3 A vistoria poderá ser agendada até 24 horas antes da data de abertura da licitação. Ela deverá ser agendada junto a Diretoria de Administração da Procuradoria-Geral do Trabalho, conforme orientações a serem divulgadas em Edital;

30.1.4 A vistoria tem caráter facultativo. Por ocasião da vistoria, a LICITANTE deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do Edital.

30.1.5 Caso a LICITANTE opte por não realizar a vistoria, não poderá alegar desconhecimento do ambiente do MPT e das características detalhadas do serviço a ser executado.

31. QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

31.1 A quantificação ou a estimativa prévia do volume de serviços demandados está detalhado no Anexo I do TR.

32. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

32.1 A disponibilização do objeto será solicitada conforme prazos estabelecidos em cronograma especificado no item 19 e, também, mediante emissão de Ordem de Serviço por parte da CONTRATANTE.

32.2 A comunicação ocorrerá, em regra, por meio eletrônico, valendo a expedição eletrônica como meio oficial de comunicação da CONTRATANTE para todos os efeitos legais.



32.3 É dever da CONTRATADA manter atualizado o seu cadastrado perante a CONTRATANTE e indicar endereço eletrônico válido durante toda a vigência da relação contratual.

32.4 Conforme cronograma de atividades constante no item 19, deverá ser estabelecido plano de comunicação entre Contratada e Contratante.

33. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

33.1 A CONTRATADA deverá elaborar Termo de Ciência conforme modelo relacionados no ANEXO II contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na Instituição, a ser assinado pelo representante legal da contratada e por todos os seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

34. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

34.1 PROCEDIMENTOS PARA ACEITAÇÃO - IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

34.1.1 Aceite Provisório:

34.1.1.1. A aceitação se dará em até 5 (cinco) dias corridos após a finalização das atividades preparatórias anteriores ao Início da Prestação dos Serviços (itens constantes no item 19.2), data em que será iniciada a prestação dos serviços.

34.1.1.2. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que o serviço foi executado em desacordo com o contrato, com o edital e seus anexos ou com a proposta, com incorreção, ou incompleto, após notificação por escrito à CONTRATADA serão interrompidos os prazos de recebimento e não autorizado o início do faturamento, até que sanada a situação.

34.1.2 Aceite Definitivo:

34.1.2.1. A aceitação final se dará após a verificação de toda a documentação encaminhada pela CONTRATADA e verificação da execução de todas as etapas contidas no plano de implantação do serviço, que se dará em até 15 (quinze) dias corridos após a notificação da CONTRATADA de que estes pontos foram sanados.

34.1.2.2. O período referente à verificação dos itens mencionados será reiniciado sempre que for detectada alguma falha ou incompatibilidade na documentação ou execução do plano, adiando assim a emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD.

34.1.2.3. Ao final da verificação de requisitos, concluído com sucesso, será emitido o TRD, pela Comissão de Fiscalização da CONTRATANTE, autorizando, a partir de então, a emissão das faturas de serviço;

34.1.2.4. A emissão do TRD não isenta a CONTRATADA das responsabilidades sobre o pleno funcionamento do serviço de acordo com os requisitos exigidos ao longo da vigência do contrato.



34.2 Para efeitos de aceite, além dos marcos indicados na tabela acima, no início da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC da SETIC e das demais unidades atendidas remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

35. AJUSTES DE PAGAMENTO

35.1 Os ajustes de pagamento serão efetuados de acordo com a descrição do ANEXO I deste Termo de Referência.

35.2 Sem prejuízo dos ajustes de pagamento previstos nos itens citados acima, incidirão as sanções previstas no item 36 deste Termo de Referência, tanto para ocorrências de atrasos ou falhas na implantação, quanto para a execução mensal ou sob demanda dos serviços prestados.

36. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

36.1 Nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei 14.133/2021 e da IN DG/PGT nº 02/2024, a licitante e a contratada será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- I. Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III. Dar causa à inexecução total do contrato;
- IV. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

36.2 O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação qualquer sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional



de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, bem como efetuar o correspondente registro da penalidade no SICAF.

36.3 Pela inexecução total ou parcial do contrato, observando a gravidade da falta cometida por parte da CONTRATADA, a não regularização imediata a partir da notificação apresentada pela fiscalização, a ocorrência de prejuízo de qualquer natureza ou a prática de forma reiterada, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

36.3.1 Advertência;

36.3.2 Multa, na forma prevista neste instrumento

36.3.2.1 Multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia corrido de atraso injustificado, sobre o valor da parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta no inciso VII da Subseção **36.1**, limitado a 15 (quinze) dias corridos;

36.3.2.2 Multa moratória de 0,7% (zero vírgula sete por cento) por dia corrido de atraso injustificado, sobre o valor da parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta inciso VII da Subseção **36.1**, a partir do 16º (décimo sexto) dia corrido, limitado até o 30º (trigésimo) dias;

36.3.2.3 Multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total anual do contrato, pelas infrações previstas no inciso I do caput desta Cláusula.

36.3.2.4 Multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total anual do contrato, caso incorra na infração disposta no inciso II da Subseção **36.1**, podendo ser caracterizada inexecução total do objeto.

36.3.2.5 Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total anual do contrato no caso de incorrer na infração disposta no inciso III Subseção **36.1**.

36.3.2.6 Multa compensatória de 11% (onze por cento) até o limite de 20% (vinte por cento) sobre o valor total anual do contrato ou documento equivalente no caso de incorrer nas infrações dispostas nos incisos IV, V e VI da Subseção **36.1**;

36.3.2.7 Multa compensatória de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total anual do contrato para os comportamentos previstos nos incisos, VIII, IX, X, XI e XII da Subseção **36.1**.

36.3.3 Impedimento de licitar e contratar aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos de II a VII da Subseção **36.1**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

36.3.4 Declaração de inidoneidade pelas infrações administrativas previstas nos incisos de VIII a XII Subseção **36.1**, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III e VII da Subseção **36.1**, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.



36.4 Na aplicação das sanções serão considerados:

- I. A natureza e a gravidade da infração cometida;
- II. As peculiaridades do caso concreto;
- III. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- V. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;
- VI. O caráter educativo da sanção;
- VII. Os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

36.5. A aplicação das sanções previstas neste termo de contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

36.6. Na aplicação das sanções previstas neste contrato, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

36.7. A sanção de advertência será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do tópico **36.1**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

36.8. A sanção de multa não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato celebrado e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas neste edital.

36.9. A sanção de declaração de inidoneidade será precedida de análise jurídica e quando aplicada pelo Ministério Público no desempenho da função administrativa, será de competência exclusiva do Procurador Geral do Trabalho, na forma de regulamento.

36.10. As sanções de advertência, de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa.

36.11. A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou a contratada para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir;

36.12. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação;

36.13. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas;



36.14. A prescrição ocorrerá em 5 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será:

- I. Interrompida pela instauração do processo de responsabilização a que se refere o caput desta Cláusula;
- II. Suspensão pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846/2013;
- III. Suspensão por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

36.15. 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 instrumento;

36.16. É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

- I. Reparação integral do dano causado à Administração Pública;
- II. Pagamento da multa;
- III. Transcurso do prazo mínimo de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;
- IV. Cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;
- V. Análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

36.17 A sanção decorrente das infrações previstas nos incisos VIII e XII do caput exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

36.18 O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou do crédito existente na PGT em relação à CONTRATADA, ou da garantia financeira prestada, ou ser recolhido em conta única do Tesouro Nacional, por meio de GRU indicada pelo CONTRATANTE, no prazo de até 10 (dez) dias corridos de sua intimação por ofício, ou ainda cobrado na forma da lei.

36.19 Após o decurso do prazo estabelecido no parágrafo anterior, incidirá atualização monetária, com base no mesmo índice aplicável aos créditos da União.

36.20 Se não for possível a quitação da multa ou do dano à Administração nas formas estabelecidas neste instrumento, será providenciada a inclusão do débito no Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal - CADIN e encaminhar-se-á cópia do processo à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional para inscrição na dívida ativa da União.

36.21 As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da Administração, devidamente justificado.



36.22 Ao longo do período de vigência contratual, o acúmulo de condutas faltosas cometidas de forma reiterada, bem como as reincidências, de mesma classificação ou não, poderão ensejar a aplicação de penalidade de maior gravidade.

36.23 Havendo conflito entre o enquadramento da conduta e a sanção a ser aplicada, será adotada a solução que decorra o menor ônus para a CONTRATADA, exceto nas hipóteses que ensejaram a rescisão contratual.

36.24 A aplicação de quaisquer das penalidades previstas neste contrato realizar-se-á mediante processo administrativo que assegurará ao licitante/contratado o contraditório e a ampla defesa, observando-se os procedimentos previstos na Lei 14.133/2021 e, subsidiariamente, na Lei 9.784/1999, assim como o disposto na Portaria PGR/MPU nº 178, de 13 de setembro de 2023.

36.25 Não haverá aplicação de multas durante as prorrogações compensatórias expressamente concedidas pela Administração, em virtude de caso fortuito, força maior ou impedimento causado pela Administração.

36.26 Da decisão que aplicar qualquer sanção, cabe a interposição de recurso ou pedido de reconsideração, conforme o caso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, processados na forma prevista nos art. 166 a 168 da Lei 14.133/2021.

36.27 Os atos previstos como infrações administrativas na legislação que rege licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

37. FATURAMENTO

37.1 O ciclo de faturamento terá periodicidade mensal, conforme descrição dos serviços, inclusive aqueles serviços sob demanda que forem realizados e aceitos conforme critérios estabelecidos, cuja execução será sob a forma de emissão de Ordens de Serviço.

37.2 Antes da apresentação da Nota Fiscal de Prestação de Serviços e a correspondente Fatura, deverá ser apresentado o Relatório Geral de Faturamento, conforme descrito no item 23 deste termo, **até o dia 10 (dez) do mês subsequente à execução dos serviços**, contendo os descontos proporcionais relativos ao desempenho da CONTRATADA no que diz respeito ao atendimento dos níveis de serviços estabelecidos no edital e contrato, assim como os termos de serviço infringidos, que serão acompanhados das respectivas memórias de cálculo dos descontos lançados, sob pena de não pagamento da fatura mensal. Este relatório deverá estar em formato compatível com MS Office, assim como em gráficos para melhor visualização/análise dos dados pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

37.3 Junto com o relatório Geral de Faturamento deverá ser encaminhado, **conforme item 18.7**, quando solicitado, comprovação mensal do adimplemento de direitos trabalhistas e previdenciários da equipe alocada.

37.4 Os relatórios e comprovações, identificados nos itens 37.2 e 37.3, deverão ser encaminhados por e-mail (disponibilizado pela equipe de fiscalização da Contratante) ou disponibilizado em plataforma online



para download, na qual deverá ser provido login e senha. Quando do recebimento do relatório, será emitido o **Termo de Recebimento Provisório** correspondente aos serviços prestados no período correspondente.

37.4.1 A Equipe de Fiscalização disporá de um prazo de até **10 (dez) dias úteis** após o recebimento destes para sua análise e cálculo dos ajustes no pagamento pelo não atendimento das metas dos níveis de serviço estipulados, quando houver e emitirá em caso de conformidade o **Termo de Recebimento Definitivo**, autorizando a apresentação da NFE correspondente aos serviços atestados.

37.4.2 Se, durante a análise, constatar-se que os serviços foram prestados em desacordo com o solicitado, fora da especificação ou incompletos, ou que houve desconformidade nos valores faturados, o Termo de Recebimento Definitivo não será emitido e, após a notificação a CONTRATADA será suspenso o aceite até que sanada a situação, independente de aplicação de sanções cabíveis, não estando autorizada a emissão de NFE.

37.5 Na fase de implantação inicial, os faturamentos terão início a partir do efetivo início da prestação de serviços. **A emissão de NFE ou boleto de pagamento só estará autorizado após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo mensal.**

37.6 O pagamento referente ao mês de ativação ou desativação de serviços será proporcional ao número de dias do mês comercial correspondente;

37.7 A CONTRATADA deverá apresentar a Nota Fiscal/Fatura/Fatura exclusivamente através de peticionamento no Sistema de Protocolo Administrativo Eletrônico do MPT, disponível no endereço <https://protocoloadministrativo.mpt.mp.br>. Não serão aceitas Notas Fiscais/Faturas protocoladas por outros canais.

37.8 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à CONTRATANTE;

37.9 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021;

37.10 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018);

37.11 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE;



37.12 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

37.13 Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa;

37.14 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

38. PAGAMENTO

38.1 O pagamento será efetuado à CONTRATADA mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente discriminada, emitida em nome da Diretoria de Administração da Procuradoria-Geral do Trabalho, CNPJ nº 26.989.715/0055-03, em até 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento definitivo/atesto, desde que não haja fator impeditivo por parte da CONTRATADA, mediante depósito bancário na conta corrente indicada.

38.2 Fica a empresa, quando assim couber, ciente da obrigatoriedade de apresentação da Declaração de Opção pelo Simples, obedecendo ao disposto nas Instruções Normativas SRF nº 480/2004, 1.234/2012 e 1540/2015.

38.2.1 A declaração deverá ser assinada pelo representante legal da empresa, a ser apresentada no ato da entrega do objeto, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, esclarecendo que a não apresentação do documento em questão ocasionará o desconto no pagamento devido às empresas do valor referente ao encargo previsto na Lei nº 9.430/96.

38.2.2 Alternativamente, a critério da CONTRATANTE, a comprovação da regularidade de inscrição no Regime Especial Unificado, previsto na Lei Complementar nº 123/2006, poderá ser substituída por consulta ao portal na internet, na forma do Parecer SEORI/AUDIN-MPU Nº 263/2015.

38.3 A liberação da Nota Fiscal/Fatura para pagamento ficará condicionada ao atesto do fiscal do contrato, conforme disposto no artigo 140 da Lei nº 14.133/21.

38.4 Será considerada como data do efetivo pagamento o dia de emissão da ordem bancária para pagamento.

38.5 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, a qual poderá ser compensada com os pagamentos pendentes, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

38.6 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, será calculada, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$



Sendo:

EM = Encargos Moratórios

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

VP = Valor da parcela a ser paga

I = Índice de compensação financeira = $0,00016438$, assim apurado: $(6 \div 100) \div 365$

39. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

39.1 A despesa está prevista no Planejamento de Contratações Anual (PCA), conforme consta em <https://pncp.gov.br/app/pca/26989715000102/2024/11>.

39.2 As despesas decorrentes de cada contratação correrão à conta dos recursos específicos para bens e serviços de Tecnologia da Informação, consignados no orçamento da Procuradoria Geral do Trabalho do ano de 2026.

39.3 Os itens de 1 a 5 DEVE SER natureza de despesa **33.90.40-10** (suporte ao usuário de TIC) empenhadas na modalidade:

39.3.1 Global para os itens 01, 02 e 03;

39.3.2 Estimativo para os itens 04, 05 e 06.

39.4 A execução física e financeira referente a esta contratação terá início com o começo da prestação dos serviços, previsto para ocorrer ainda em 2026.

40. ESTIMATIVA DE PREÇOS

40.1 A previsão de custo constante deste Termo de Referência foi elaborada pela Equipe de Planejamento da Contratação quando da elaboração do estudo técnico preliminar. Contudo, os preços estimados para a elaboração do edital deverão ser atualizados pela área competente conforme incumbências previstas no Regimento Interno Administrativo do Ministério Público do Trabalho, em conformidade com o Art. 31 da Resolução CNMP 283 e o Art. 23 da Portaria PGT/MPT nº 1208.2024, constando em anexo específico do Edital de Licitação.

41. VIGÊNCIA DO CONTRATO

41.1 Para a prestação de serviço especificado, será firmado Contrato Administrativo entre a Administração (Contratante) e a CONTRATADA.

41.2 O contrato terá vigência inicial de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de sua assinatura, conforme o disposto no art. 105 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de contratação de natureza contínua, necessária à manutenção das atividades administrativas.

41.3 A vigência poderá ser prorrogada sucessivamente, realizada por meio de termo aditivo, desde que haja interesse da Administração, vantajosidade da contratação e disponibilidade orçamentária, até o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos do §1º do art. 105 da referida Lei, exceto no último ano, que a prorrogação será de 12 meses.



41.4 Antes de formalizar ou prorrogar o prazo de vigência do contrato, a Administração deverá verificar a regularidade fiscal do contratado, consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las ao respectivo processo.

41.5 Além das condições previstas no item anterior, será realizada consulta junto ao CADASTRO INFORMATIVO DE CRÉDITOS DE ÓRGÃO E ENTIDADES FEDERAIS – CADIN. A existência de registro no CADIN constitui fator impeditivo para realização de contratos e respectivos aditamentos, na forma prevista no art. 6º da Lei 10.522/2002.

41.6 Na hipótese de irregularidade constantes dos registros cadastrais previstos neste item, o prazo para regularização será o mesmo concedido para assinatura do contrato, ou seja, 5 dias úteis, prazo comum, contado da notificação, sob pena de instauração de processo administrativo para apurar possíveis irregularidades.

41.7 Caso a empresa convocada para assinatura do contrato não regularize a situação no prazo concedido pela Administração, será convocada a próxima empresa participante do processo licitatório, observada a ordem de classificação e as demais condições estabelecidas no edital.

41.8 A Administração poderá, excepcionalmente, firmar aditivo de prorrogação com empresa detendo registro ativo no CADIN, consignando-se prazo no aditivo para regularização das pendências, desde que justificado nos autos que as alternativas existentes não atendem às necessidades ou são mais gravosas à Administração. A não regularização da pendência no prazo consignado no termo aditivo ensejar a rescisão do contrato, que será efetiva após a conclusão da nova contratação.

41.9 As demais condições da contratação que não estiverem no presente documento serão consignadas na minuta de contrato, anexo distinto do edital de licitação.

42. GARANTIA FINANCEIRA CONTRATUAL

42.1 De forma a garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA perante a Administração, inclusive as multas, os prejuízos e as indenizações decorrentes de inadimplemento, será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, conforme previsto no Parágrafo Único do art. 98 da Lei 14.133/2026.

42.1.1 A garantia nas modalidades caução, fiança bancária e título de capitalização deverá ser prestada em até **10 (dez) dias úteis** após a assinatura do contrato.

42.1.2 No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data da assinatura do contrato.

42.2 As demais disposições acerca do regramento quanto à prestação e execução da garantia foram padronizadas institucionalmente e estão estabelecidas na minuta do Termo de Contrato.



43. EXTINÇÃO DO CONTRATO

43.1 Constituem motivos para a extinção do contrato as hipóteses previstas no art. 137 da Lei 14.133/2021, sendo assegurado ao contratado o direito de extinguir o contrato nas situações previstas no § 2º do artigo mencionado.

43.2 Além das hipóteses no art. 137 da Lei 14.133/2021, constituem motivo para extinção do contrato:

43.2.1 Caso se constate que a CONTRATADA mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função no processo de contratação direta ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021);

43.2.2 Caso a CONTRATANTE identifique outra solução de tecnologia da informação que atenda os serviços previstos neste contrato, desde que notifique a CONTRATADA com seis meses de antecedência da data prevista para extinção do termo, observado o previsto no Parágrafo Primeiro, Inciso III, do art. 106 da Lei nº 14.133/2021.

43.3 Com fundamento nos artigos 138 e 139 da Lei 14.133/2021, a extinção do contrato poderá ser:

43.3.1 Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

43.3.2 Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

43.3.3 Determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

43.4 A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

43.5 Quando a extinção decorrer de culpa exclusiva da Administração, o contratado será ressarcido pelos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, sendo-lhe devida a devolução da garantia, pagamento pela execução até a data da extinção e o pagamento de custos da desmobilização.

43.6 Serão asseguradas as prerrogativas previstas no art. 139 da Lei 14.133/2021 quando a extinção do contrato ocorrer de forma unilateral.

44. REAJUSTE DE PREÇOS

44.1 Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação pela CONTRATANTE do índice IPEA-ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, nos termos previstos no art. 25, § 7º da Lei nº 14.133/2021.



44.2 Cabe à CONTRATADA encaminhar o pedido de reajuste, indicando o percentual a ser aplicado, bem assim a memória de cálculo, consignando o período inicial e final do índice adotado.

44.3 O pedido de reajuste deverá ser solicitado pela CONTRATADA antes da formalização da prorrogação do contrato, caso houver, sob pena de preclusão;

44.4 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

44.5 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará a CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s);

44.6 Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s);

44.7 Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

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

44.9 O reajuste poderá ser realizado por apostilamento.

44.10 Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados. (art. 134 da Lei 14.133).

44.11 Além disso, caso durante a execução dos serviços o quantitativo anual de chamados recebidos em âmbito nacional ultrapasse 10% do volume estimado constante no ANEXO I deste Termo de Referência, poderá ser efetuado aditivo contratual, mediante apresentação, pela CONTRATADA, de planilha de custos que justifique o impacto operacional decorrente.

45. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL E TÉCNICO-OPERACIONAL

45.1 A empresa licitante deverá comprovar, por meio de certidões ou atestados que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, bem como documentos comprobatórios emitidos na forma do § 3º do art. 88 da Lei nº 14.133/2021.

45.2 Capacidade técnico-operacional

45.2.1 Ter prestado serviço de suporte técnico de TI como Central de Serviços (service desk), implementando boas práticas do ITIL, em um período ininterrupto de doze meses, com regime de atendimento remoto a no mínimo 2.500 (dois mil e quinhentos) usuários, no mínimo a 3.000 (três mil) estações de trabalho (desktops e/ou notebooks), em 12 (doze) unidades da Federação,



distribuídas no mínimo, em 3 (três) diferentes regiões brasileiras, cadastrados **em um único contrato ou em contratos concomitantes**.

45.2.2 Ter prestado serviço de suporte técnico como Central de Serviços (service desk), implementando boas práticas do ITIL, em um período ininterrupto de um ano, com regime de atendimento presencial a no mínimo 300 (trezentos) usuários em uma única unidade, cadastrados **em um único contrato**;

45.2.3 Atendimento mínimo de 10.000 (dez mil) chamados em uma Central de Serviços de TI, implementando boas práticas do ITIL, em um período ininterrupto de 12 (doze) meses, **em um único contrato**;

45.2.4 Experiência na coordenação dos seguintes componentes, segundo as recomendações da biblioteca ITIL: Função Service Desk (Central de Serviços); Processo de gerenciamento de requisições e incidentes; Controle de Níveis Mínimos de Serviços de fornecedores internos e externos; Gestão de base de conhecimento;

45.3 Capacidade técnico-profissional

45.3.1 A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato, demonstrar a experiência técnico-profissional da equipe responsável por implementar e desenvolver automações, bem assim daquele que atuará como instrutor de treinamento.

45.3.2 Os requisitos de comprovação de experiência técnico profissional da equipe da contratada guardam pertinência com o objeto e adotam critérios exclusivos de comprovação de experiência dos profissionais, sem restringir a competitividade.

45.3.3 Será admitido que um ou mais profissionais acumulem a experiência conforme cada perfil, desde que seja comprovado a experiência.

45.3.4 Os profissionais deverão ter vínculo com a CONTRATADA através de contrato de trabalho - com devida registro na CTPS -, ou contrato de prestação de serviço, ou vínculo societário, ou ainda carta de compromisso de contratação específica para o contrato.

45.3.5 A comprovação de experiência técnico-profissional dos profissionais da CONTRATADA deverá ser feita através de apresentação de curriculum, certificações na solução contratada ou certificações de soluções ou tecnologias equivalentes.

45.3.6 A Administração poderá diligenciar a comprovação de experiência técnico-profissional dos profissionais da CONTRATADA para esclarecimentos, comprovações ou saneamento de falhas formais.

45.3.7 Será admitida a substituição de profissional de qualificação equivalente ou superior, desde que previamente comunicada e aprovada pela Fiscalização do Contrato, sem prejuízo aos prazos, entregas e SLAs pactuado.

45.3.8 Declaração, como requisito de capacidade técnico profissional, de que executará o objeto do contrato empregando profissionais com perfil técnico-profissional na forma prevista neste Termo de Referência e seus anexos.



45.4 Disposição gerais para os atestados de capacidade técnica

45.4.1 Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

45.4.2 Somatório de atestados: será permitido o somatório de atestados para comprovar os quantitativos mínimos exigidos no subitem 45.2.1, na forma nele prevista. A justificativa para qualificação exigida fundamenta-se nas premissas presentes no item 45.4.3

45.4.3 Justificativa dos critérios de capacidade técnica:

- a) A exigência de que os atestados de capacidade técnica relativos aos itens 2 e 3 sejam comprovados por meio de um único contrato fundamenta-se na necessidade de demonstrar experiência efetiva, contínua e integrada na operação de Central de Serviços de TI, compatível com a complexidade e criticidade do objeto a ser contratado.
- b) No caso do item 2, que trata da prestação de suporte técnico presencial a, no mínimo, 300 usuários em uma única unidade, a comprovação em contrato único é essencial para evidenciar a capacidade da empresa em planejar, estruturar e executar o atendimento presencial de forma contínua, com gestão centralizada de recursos humanos, processos, escalas, SLAs e interação direta com os usuários finais. A fragmentação dessa experiência em múltiplos contratos não garante que a contratada tenha enfrentado, de forma integrada, os desafios operacionais inerentes à sustentação presencial de uma Central de Serviços em ambiente institucional único, com fluxo constante de demandas, padronização de procedimentos e responsabilidade) operacional plena.
- c) De forma semelhante, quanto ao item 3, que exige o atendimento mínimo de 10.000 chamados em um período ininterrupto de 12 meses, a comprovação em um único contrato visa assegurar que a licitante detenha experiência comprovada em operação de Central de Serviços em escala relevante, com volume expressivo de chamados geridos sob um mesmo modelo de governança, processos ITIL, ferramenta de registro, métricas e níveis de serviço homogêneos. A soma de atendimentos realizados em contratos distintos poderia mascarar a inexistência de experiência real em ambientes de alta demanda contínua, nos quais são exigidas maturidade operacional, capacidade de absorção de picos de chamados, gestão de filas, análise de causa raiz e melhoria contínua dos serviços.
- d) Ressalta-se que a exigência de contrato único não possui caráter restritivo, mas sim qualificatório, na medida em que busca garantir a aderência entre a experiência comprovada e o objeto licitado, conforme entendimento consolidado dos órgãos de controle, segundo o qual é legítima a exigência de atestados que demonstrem similaridade em porte, complexidade e continuidade operacional, desde que devidamente justificada.
- e) Dessa forma, a exigência de comprovação dos subitens 45.2.2 e 45.2.3 em um único contrato e, o item 45.2.1, em um único contrato ou contratos concomitante, todas num período ininterrupto de 12 meses, mostra-se proporcional, razoável e tecnicamente necessária, assegurando que a futura contratada possua experiência comprovada na execução de serviços de Central de Serviços de TI em condições equivalentes às demandadas pela Administração, mitigando riscos operacionais e garantindo a adequada prestação dos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO - PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250

Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br

serviços, estando as regras em consonância com a previsão legal estampada nos art. 67 a 69 da Lei 14.1333/2021, além de atender decisões do Tribunal do Contas da União sobre a matéria, visto tratar-se de solução a ser executada na forma remota e presencial, cujo alcance abarca todas as capitais do País, além de se estender para municípios que abrigam unidades do MPT.

46. APROVAÇÃO

46.1 A Equipe de Planejamento da Contratação PC.107 -Serviços Técnicos Especializados (Service Desk) foi instituída pela Portaria SE/SETIC nº 299.2026, de 24 de fevereiro de 2026.

Gabriela Seredinicki Mendes Braga
Integrante Requisitante

Camille Pimentel Duarte
Integrante Técnico

Edilson Barbosa da Silva
Integrante Administrativo



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO - PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250

Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br

**TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO I DO TR – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
AQUISIÇÃO PC.107
PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26**

1. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

1.1. Prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de forma continuada, para suporte técnico remoto e presencial (Service Desk) no Ministério Público do Trabalho (MPT). O serviço abrangerá atendimento de 1º e 2º níveis, com equipes qualificadas e disponíveis permanentemente, para atender demandas não planejadas, como falhas e dúvidas dos usuários.

1.2. As atividades incluem: execução de rotinas, esclarecimento de dúvidas, registro e resolução de incidentes e requisições, com base nas melhores práticas do ITIL, normas ABNT, ISO 9001, 20000 e 27001.

1.3. As atividades também devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/*softwares* e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definidos pelo MPT. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do MPT.

1.4. O atendimento será centralizado em uma Central de Serviços, com uso do sistema interno do MPT (Atena). A ferramenta poderá ser alterada durante a vigência do contrato, podendo vir a ser adotado outro sistema a ser posteriormente contratado pelo MPT. Neste caso, a Contratante viabilizará a capacitação da equipe de suporte para operação da nova ferramenta de ITSM.

1.5. A CONTRATADA deverá manter documentação atualizada, garantir transferência de conhecimento à SETIC e seguir padrões técnicos e operacionais definidos pelo MPT. Conforme no sistema Atena, o serviço será dividido em grupos de atendimento.

1.6. Ainda, a prestação deste serviço deverá contemplar 6 itens distintos, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades:

1.6.1. Item 1 – Suporte Técnico Inicial (Nível 1) (Atendimento Remoto): Equipe responsável pelo atendimento remoto inicial aos usuários, por meio da Central de Serviços (Service Desk), abrangendo registro, classificação, solução de requisições e incidentes ou seu encaminhamento para níveis superiores. Atuará sobre recursos como estações de trabalho, telefonia IP, sistemas e serviços corporativos. Utilizará sistema de gestão de requisições e base de conhecimento, seguindo boas práticas ITIL em gestão de requisições, incidentes, acesso, ativos e conhecimento.

1.6.2. Item 2 – Suporte Técnico Local (Nível 2) (Atendimento Presencial): Equipe responsável pela resolução de demandas locais que não forem solucionadas no primeiro nível, tanto na PGT e nas PRTs, quanto nas PTMs. Abrange instalação, configuração, substituição e manutenção de equipamentos e serviços de TI. Realizará suas atividades de forma presencial na PGT e nas PRTs. Já nas unidades PTMs, atuará remotamente. Adicionalmente, caberá ao serviço prestar suporte técnico ao usuário de TI durante eventos institucionais, audiências e reuniões críticas, incluindo preparação prévia e atendimento prioritário mediante acionamento, conforme rol de atividades definidas no catálogo de

serviços. Deve orientar-se pelas melhores práticas ITIL, com ênfase em requisições complexas, gestão de configuração e continuidade dos serviços.

1.6.3. Item 3 – Monitoramento e Gestão do Serviço de Suporte Técnico: Equipe responsável por assegurar a qualidade dos serviços prestados, promovendo a gestão de problemas, análise de causa-raiz, prevenção de incidentes e melhoria contínua dos processos. Atuará na configuração e monitoramento da ferramenta ITSM, na publicação de relatórios e na manutenção da base de conhecimento. Zelar pela experiência do usuário, avaliando atendimentos e promovendo boas práticas como excelência técnica, empatia, eficiência, eficácia, cortesia no trato, ética, sigilo e pontualidade.

1.6.4. Item 4 – Suporte Técnico Local a Eventos (Atendimento Presencial) (Horas): Este serviço será prestado sob demanda, mediante agendamento prévio. Destina-se ao atendimento especializado a eventos institucionais, audiências e reuniões críticas que exijam suporte e acompanhamento relacionado à TI. Contudo, o seu escopo é de suporte presencial dedicado. Nestes casos, será exigida a presença contínua de um técnico ao longo de todo o evento, desde sua abertura até seu encerramento; ou seja, um técnico deverá permanecer no recinto e oferecer assistência imediata, prestando suporte em situações envolvendo incidentes, solicitações ou dúvidas referentes aos ativos e serviços de tecnologia da informação a quaisquer participantes do evento, audiência ou reunião. O atendimento poderá ocorrer na PGT e nas PRTs, podendo também ocorrer em locais externos, quando necessário por falta de infraestrutura nas unidades. Eventuais despesas com deslocamento de técnicos e demais despesas com a equipe técnica da contratada, serão de responsabilidade da Contratada e não acarretarão custo adicional à Contratante.

1.6.5. Item 5 – Suporte Técnico Local em PTMs (Atendimento Presencial): Este serviço será disponibilizado sob demanda, mediante agendamento prévio. Os atendimentos presenciais serão realizados nas unidades municipais, seguindo as frequências previstas no termo de referência e de acordo com o escopo previamente estabelecido, incluindo instalação, configuração, substituição e manutenção de equipamentos e serviços de TI. Eventuais despesas com deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais despesas com a equipe técnica da contratada, serão de responsabilidade da Contratada e não acarretarão custo adicional à Contratante. Já eventuais despesas com envio de equipamentos patrimoniados necessários para a realização das atividades de suporte, como computadores, monitores, impressoras e outros bens de TI e Telefonia, serão de responsabilidade da Contratante.

1.6.6. Item 6 - Serviços Operacionais Especializados de TIC (Atendimento Presencial) (Horas técnicas apuradas por fator de conversão): Este serviço será prestado sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, e destina-se à execução de atividades operacionais especializadas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de caráter não contínuo, que excedam a rotina ordinária dos atendimentos de Suporte Técnico Inicial (Nível 1) e Suporte Técnico Local (Nível 2), demandando alocação temporária, coordenada e concentrada de equipe técnica, em regime de força tarefa. As atividades compreendidas neste item caracterizam-se por execução planejada, em lote ou por período determinado, com foco em padronização, regularização, logística, preparação e tratamento de equipamentos e ativos de TIC, sem vínculo com eventos institucionais, audiências ou reuniões críticas.

1.7. Cada um destes serviços será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

1.8. A seguir, são detalhadas as especificações de cada um dos grupos de atendimento. O MPT poderá incluir novas atividades correlatas por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC. Neste caso, a empresa CONTRATADA é obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro do prazo de até 30 (trinta) dias corridos. As novas atividades devem

atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

1.9. Para cada um dos grupos de atendimento está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada grupo, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns aos grupos de atendimento:

1.9.1. Deverão atuar proativamente, de modo atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.

1.9.2. Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.

1.9.3. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos para o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.

1.9.4. Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre grupos de atendimento atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.

1.9.5. Deverão atuar em conjunto com o grupo de Qualidade de Serviços de TI (Equipe IV) reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.

1.9.6. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.

1.9.7. Deverão participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.

1.9.8. Deverão comunicar qualquer incidente ou risco de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações da CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.

1.9.9. Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pela CONTRATANTE;

1.9.10. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com *scripts* de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.

1.9.11. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI da CONTRATANTE.

1.10. A alocação dos profissionais por grupo de atendimento deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato. A CONTRATADA não poderá manter um mesmo profissional alocado em mais de um grupo de atendimento, salvo nos casos descritos nesse TR ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.

1.11. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL, sendo os dois primeiros objetos deste termo de referência. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos nesse TR. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento híbrido (remoto ou presencial) ao usuário.

1.12. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade da CONTRATANTE.

1.13. O serviço relativo ao Item 3 – Monitoramento e Gestão do Serviço de Suporte Técnico - possui natureza transversal, de tal forma que as suas atuações devem permear por todos os serviços de atendimento descritos nessa contratação, assim como no terceiro nível que é de responsabilidade da CONTRATANTE. Todos os demais grupos devem atuar de tal forma cooperativa, executando as ações solicitadas ou coordenadas por essas equipes transversais, assim como prestando todas as informações pertinentes ou requeridas, registrando-as na ferramenta de Service Desk.

2. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO INICIAL (NÍVEL 1)

2.1. Especificação Geral

2.1.1. Este serviço de suporte ao usuário consiste na oferta de Central de Serviços (Service Desk) aos usuários internos e externos dos serviços de TIC do MPT em nível nacional, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes. A atuação deste serviço é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TIC, tais como: estações de trabalho, telefones IP, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet.

2.1.2. O Atendimento Remoto ao Usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos. O grupo de atendimento I será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

2.1.3. A central de serviços é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos e externos dos serviços de TIC da CONTRATANTE, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos e consultas aos demais grupos da CONTRATADA. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota;

2.1.4. A central de atendimento deverá funcionar em local externo ao MPT;

2.1.5. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos, aos demais grupos da CONTRATADA e com a utilização de ferramenta de acesso remoto;

2.1.6. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI;

2.1.7. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser devolvidos para a validação final do usuário com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento;

2.1.8. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou remoto de segundo nível ou para algum dos grupos de terceiro nível de serviços de TIC, seguindo os *scripts* pré-definidos. Caso o incidente

reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, o chamado deverá ser direcionado para o grupo de qualidade de serviços TIC. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC. Os prazos para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço;

2.1.9. O grupo de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, com os roteiros de atendimento (*scripts*) predefinidos para as requisições já conhecidas. Caso alguma solicitação não tenha um *script* de atendimento associado, a demanda deverá ser encaminhada ao grupo de qualidade de serviços de TIC que atuará para dar encaminhamento à demanda;

2.1.10. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição da CONTRATANTE do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado;

2.1.11. No âmbito do Suporte Técnico Inicial (Nível 1), poderá ser utilizada solução baseada em Inteligência Artificial para **atendimento automatizado assistido**, triagem e direcionamento de chamados, desde que:

2.1.11.1. O atendimento automatizado esteja **integrado à ferramenta ITSM**;

2.1.11.2. Haja **intervenção humana obrigatória** sempre que o chamado não seja resolvido automaticamente;

2.1.11.3. Todas as interações sejam registradas, auditáveis e vinculadas a chamado formal no sistema.

2.2. Canais de acesso ao serviço

2.2.1. Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de qualquer um dos sítios do Ministério Público do Trabalho, localizado em qualquer uma das unidades federativas; assim como de qualquer telefone, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro;

2.2.1.1. O fornecimento do serviço DDG (0800) e aplicações necessárias para o seu funcionamento, assim como os seus custos, será de responsabilidade da CONTRATADA.

2.2.2. Atendimento via aplicativo de comunicação instantânea (WhatsApp, Microsoft Teams e afins), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.

2.2.2.1. Estas ferramentas deverão ser utilizadas como apoio ao atendimento. O registro dos chamados deverá ser efetuado dentro da ferramenta de ITSM, não sendo necessária integração entre ele e estes aplicativos de comunicação instantânea;

2.2.3. Registro dos chamados na ferramenta de service desk adotada;

2.2.4. Correspondências eletrônicas (e-mail livre ou pré-formatado), recebidas dos usuários demandando prestação de serviços.

2.3. Disponibilidade do serviço

2.3.1. As atividades de atendimento remoto ao usuário de 1º Nível deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE nos dias úteis, entre 07:00 e 20:00 horas. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

2.4. Requisitos de infraestrutura para prestação do serviço

2.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de serviços, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos;

2.4.2. A CONTRATADA deverá prover ferramenta de assistência remota ao usuário.

2.5. Ambiente físico disponibilizado pela contratada

2.5.1. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus profissionais através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes;

2.5.2. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os profissionais que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno;

2.5.3. Os computadores instalados na Central de Serviços da CONTRATADA deverão estar com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: internet, serviço de correio eletrônico, dentre outros;

2.6. Requisitos do sistema de telefonia

2.6.1. A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico (0800 e linha local);

2.6.2. A central de atendimento telefônico da CONTRATADA deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível);

2.6.3. A central de atendimento poderá permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar a triagem e o atendimento de forma automática. a URA deverá possuir funcionalidade “cut-thru”, para permitir a interrupção da resposta de voz a qualquer momento, seja para processar uma opção teclada, seja para encaminhar a chamada para um atendente;

2.6.4. A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera, de forma local ou remota, via aparelho fixo ou celular. Esta funcionalidade também deverá estar disponível para os servidores da SETIC responsáveis pela fiscalização do contrato;

2.6.5. A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio do MPT. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pelo grupo da central, alterando, caso necessário, os *scripts* de atendimento. As alterações nos *scripts* deverão ser homologadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação;

2.6.6. O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para a CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado. A gravação deverá ser automaticamente interrompida no caso de encaminhamento da chamada telefônica para algum número da CONTRATANTE;

2.6.7. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o

atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento);

2.6.8. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas;

2.7. Principais atividades a serem executadas

2.7.1. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TIC que acessam a central de atendimento de modo que ele tenha todas as necessidades atendidas e propor melhorias em todos os processos e serviços de TIC de modo melhorar a experiência do usuário e reduzir ao mínimo a necessidade de outros atendimentos;

2.7.2. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas;

2.7.3. Realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas;

2.7.4. Escalar as demandas para os demais grupos de atendimento, levantando o máximo de informações junto aos usuários e após a realização dos checklists de atendimento definidos pelo MPT e demais grupos da CONTRATADA, nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, ou para serviço de monitoramento e gestão de serviços de TI, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um *script* pré-definido de atendimento determinando tal procedimento;

2.7.5. Retornar por telefone ou chat (Microsoft Teams ou Whatsapp) chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com o grupo de atendimento IV de qualidade de serviços de TIC;

2.7.6. Incorporar novos *scripts* de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente pela SETIC ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela SETIC;

2.7.7. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup), em conjunto com o grupo de atendimento IV de qualidade de serviços de TIC;

2.7.8. Identificar, reportar falhas e propor melhorias nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto;

2.7.9. Alertar usuários, pelos canais de abertura de chamados e canais de comunicação da SETIC, e após a moderação do comunicado pela CONTRATANTE, sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas;

2.7.10. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso dos serviços de TIC, de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pelo MPT;

2.7.11. Analisar, registrar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, bem como executar os ajustes conforme padronização da CONTRATANTE;

2.7.12. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral homologados pelo MPT, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de autoatendimento e bases de conhecimento;

2.7.13. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de TIC;

2.7.14. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes;

2.7.15. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver o grupo de atendimento de qualidade de serviços de TIC no atendimento, quando necessário;

2.7.16. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TIC.

2.8. Líder Técnico

2.8.1. A CONTRATADA deverá designar um líder técnico das atividades desempenhadas pelo Grupo de Atendimento I, de acordo com os requisitos abaixo. Este líder técnico será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por este grupo, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

2.8.2. Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

2.8.3. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;

2.8.4. Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;

2.8.5. Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos profissionais da CONTRATADA;

2.8.6. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relativas a esta equipe;

2.8.7. Participar de reuniões com representantes da CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados;

2.8.8. Disponibilizar os relatórios e *dashboards* gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto;

2.8.9. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pelo grupo de atendimento I, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço;

2.8.10. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto;

2.8.11. Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade da equipe;

- 2.8.12. Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais;
- 2.8.13. Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas;
- 2.8.14. Gerir a atualização das bases de dados de conhecimentos;
- 2.8.15. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente;
- 2.8.16. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- 2.8.17. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE;
- 2.8.18. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas do ITIL – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços;
- 2.8.19. Fazer a gestão, provisionamento e monitoramento das demandas relativas aos serviços de Suporte Técnico Local a Eventos (Item 4) e Serviço de Suporte Técnico em PTM (Item 5).

2.9. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

2.9.1. Requisitos obrigatórios:

2.9.1.1. Os profissionais envolvidos na execução das atividades de atendimento remoto de 1º Nível devem possuir, no mínimo, ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

2.9.1.2. Possuir a certificação HDI CSR/SCA ou:

- No mínimo 40 (quarenta) horas de cursos sobre: Gerenciamento de Serviços de TI com base no ITIL; Técnicas de Comunicação para Suporte e Service Desk; e Ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) e;
- No mínimo 80 (oitenta) horas de cursos em temáticas similares a: Garantia de Qualidade; Microsoft 365; Gestão de Base de Conhecimento; Segurança da Informação; Experiência do Usuário (UX); Mentalidade Ágil e Colaboração; Comunicação Não Violenta; Gestão do Tempo.

2.9.1.3. Possuir experiência mínima de 01 (um) ano no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico

2.9.1.4. Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 365 e Office 365 e superiores;

2.9.1.5. Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone;

2.9.1.6. Ter bom conhecimento em: Windows, Office, ferramentas de acesso remoto, certificação digital, noções básicas de rede;

2.9.1.7. Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

2.9.1.8. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;

2.9.1.9. Conhecimentos de inglês técnico;

2.10. Requisito desejável

2.10.1. Possuir certificação ITIL Foundation;

2.11. Qualificação do Líder Técnico

2.11.1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

2.11.2. Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL);

2.11.3. Possuir certificação ITIL Foundation;

2.11.4. Possuir no mínimo 3 (três) anos de experiência em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços;

2.11.5. Possuir no mínimo 3 (três) anos de experiência como líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes

2.11.6. Experiência profissional mínima de 01 (um) ano como gerente ou supervisor de equipe de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação

2.11.7. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas no framework ITIL; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento

2.11.8. Inglês Técnico

3. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO LOCAL (NÍVEL 2)

3.1. Especificação Geral

3.1.1. O Atendimento ao Usuário 2º Nível é responsável pela atuação *in loco*, escalados pela central de Serviços, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento de 1º Nível, e, também, na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O atendimento compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais. Também deverá ser provida preparação prévia e atendimento prioritário mediante acionamento à eventos, audiências e reuniões.

3.1.2. As atividades de 2º Nível serão realizadas presencialmente na Procuradoria Geral do Trabalho e nas Procuradorias Regionais do Trabalho, assim como remotamente nas Procuradorias do Trabalho em Municípios. Nestas unidades em municípios, serão realizados atendimentos presenciais sob agendamento prévio, cuja frequência mínima deverá ser bimestral. Será previsto o atendimento

diferenciado, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e, também para as requisições e incidentes de maior complexidade. Este grupo de atendimento será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

3.2. Tratamento de chamados nos serviços de suporte local

3.2.1. O serviço de suporte ao usuário 2º Nível será prestado a partir do escalamento do chamado pela central de serviços. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos farão o contato via ferramenta de comunicação institucional com o demandante previamente ou se deslocarão ao local do incidente;

3.2.2. Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento de 2º Nível serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

3.3. Itens a serem providos aos técnicos dos serviços de suporte local pela CONTRATADA:

3.3.1. A CONTRATADA deverá providenciar que seus contratados alocados no atendimento presencial portem crachá de identificação e uniforme nas dependências da CONTRATANTE:

3.3.1.1. Uniforme condizentes com a atividade a ser desempenhada no MPT, sem qualquer repasse do custo para a CONTRATANTE;

3.3.1.2. As cores dos uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela CONTRATADA;

3.4. Disponibilidade do serviço

3.4.1. As atividades de suporte ao usuário de 2º Nível deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis, conforme horário de funcionamento da regional, conforme item 15 deste anexo. Os horários de funcionamento da unidade poderão ser alterados e serão previamente informados à Contratada. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

3.5. Ambiente físico para prestação do serviço

3.5.1. O Ministério Público do Trabalho é dotado de estrutura para comportar a prestação dos serviços presenciais que compõem o objeto da presente contratação. A PGT possui bancadas com capacidade para até 5 (cinco) profissionais da CONTRATADA e, cada uma das Procuradorias Regionais do Trabalho possui bancadas com capacidade para até 3 (três) profissionais da CONTRATADA.

3.5.2. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar o material permanente necessário para a prestação dos serviços presenciais que compõem o objeto da contratação em cada unidade (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras, telefone)

3.6. Principais atividades a serem executadas

3.6.1. Executar todos os atendimentos técnicos de 2º Nível presenciais e remotos aos usuários de TIC, envolvendo hardware e software e as dúvidas dos usuários;

3.6.2. Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para os dispositivos fornecidos pelo MPT aos usuários;

3.6.3. Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, bem como verificação das conexões com a rede;

3.6.4. Executar serviços de higienização de hardware;

- 3.6.5. Realizar a configuração e formatação de dispositivos (desktops, notebooks etc.) fornecidos pelo MPT e afins;
- 3.6.6. Instalar, substituir, configurar impressoras, scanners, leitores biométricos de ponto, telefones IP e outros periféricos de TIC;
- 3.6.7. Monitoração e apoio na configuração da rede de impressoras e scanners do contrato de outsourcing de impressão, quando solicitado;
- 3.6.8. Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de TIC e sobre a utilização de aplicativos, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de atendimento da CONTRATADA;
- 3.6.9. Acompanhar e atualizar o registro e localização dos bens de TIC da CONTRATANTE;
- 3.6.10. Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente;
- 3.6.11. Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho da CONTRATANTE;
- 3.6.12. Realizar o gerenciamento e controle das licenças de softwares utilizados pelos usuários do MPT;
- 3.6.13. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes;
- 3.6.14. Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado pela SETIC;
- 3.6.15. Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso;
- 3.6.16. Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência via Microsoft Teams (ou soluções similares) nas unidades do MPT, incluído testes de conexão, agendamento, gravação e suporte aos usuários da videoconferência;
- 3.6.17. Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa da CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do MPT;
- 3.6.18. Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pela CONTRATANTE;
- 3.6.19. Reportar as ocorrências ao líder técnico, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos;
- 3.6.20. Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente;
- 3.6.21. Acompanhar o andamento de chamados abertos junto a fornecedores externos e apoio à execução de serviços junto a fornecedores, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário;
- 3.6.22. Escalar chamados para o grupo de atendimento de qualidade, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento;
- 3.6.23. Reportar problemas similares ou recorrentes para o grupo de atendimento de qualidade, a fim de determinar a sua causa raiz;
- 3.6.24. Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pelo grupo de atendimento I em ocorrências posteriores;
- 3.6.25. Gerar e manter atualizadas imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos;

- 3.6.26. Operacionalizar e monitorar Painéis de Gestão mantidos pela CONTRATANTE para a apresentação de dashboards gerais;
- 3.6.27. Garantir a padronização e a aplicação das regras de *compliance* definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC;
- 3.6.28. Realizar recolhimento e distribuição de Equipamentos de TIC junto aos usuários em suas respectivas localidades;
- 3.6.29. Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários, ou quando solicitado;
- 3.6.30. Realizar entrega de Equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos;
- 3.6.31. Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC;
- 3.6.32. Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.

3.7. Líder Técnico

- 3.7.1. A CONTRATADA deverá definir um líder técnico das atividades desempenhadas pelos serviços relativos aos itens 2, 4 e 5, de acordo com os requisitos abaixo. Este será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante aos serviços destes itens, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
- 3.7.2. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 3.7.3. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;
- 3.7.4. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- 3.7.5. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial;
- 3.7.6. Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos profissionais da CONTRATADA;
- 3.7.7. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;
- 3.7.8. Participar de reuniões com representantes da CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;
- 3.7.9. Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte de 2º Nível, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço;
- 3.7.10. Acompanhar os chamados de atendimento de 2º Nível que permanecem por mais de 12 horas agendados ou suspensos, buscando soluções junto aos grupos de atendimento especializados para minimizar o tempo total de atendimento do chamado;
- 3.7.11. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte de 2º Nível;
- 3.7.12. Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que a CONTRATANTE definir como críticos;

3.7.13. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos;

3.7.14. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica da CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática);

3.7.15. Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TIC;

3.7.16. Comunicar à CONTRATANTE o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos da CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TIC;

3.7.17. Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte de 2º Nível, seja ele presencial ou remoto;

3.7.18. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE;

3.7.19. Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TIC;

3.7.20. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks com Windows 10, 11 e superiores), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de *compliance* para os desktops/notebooks corporativos;

3.7.21. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.

3.8. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

3.8.1. Requisito obrigatório

3.8.1.1. Os profissionais da CONTRATADA envolvidos nas atividades de atendimento de 2º Nível devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;

3.8.1.2. Possuir as certificações CompTIA A+, certificação Network+ e certificação Microsoft 365 Fundamentals **ou**;

- No mínimo 30 (trinta) horas de cursos sobre: Montagem e Manutenção de Computadores e; Técnicas de diagnóstico técnico e solução de problemas, com foco no Sistema Operacional Windows (na versão mais atualizada);

3.8.1.3. Possuir a certificação HDI CSR/SCA **ou**:

- No mínimo 40 (quarenta) horas de cursos sobre: Gerenciamento de Serviços de TI com base no ITIL; Técnicas de Comunicação para Suporte e Service Desk; Ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) **e**;
- No mínimo 80 (oitenta) horas de cursos em temáticas similares a: Garantia de Qualidade; Microsoft 365; Gestão de Base de Conhecimento; Segurança da Informação; Experiência do Usuário (UX); Mentalidade Ágil e Colaboração; Comunicação Não Violenta; Gestão do Tempo.

3.8.1.4. Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 365 e Office 365 e superiores,

e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais e em manutenção de microcomputadores;

3.8.1.5. Devem ter conhecimentos em: Hardware, redes, Active Directory, suporte a videoconferência, pacote Office, MFA, Azure;

3.8.1.6. Conhecimentos de Inglês técnico

3.9. Qualificação do líder técnico

3.9.1. Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

3.9.2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior;

3.9.3. Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL);

3.9.4. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório e aplicativos comuns;

3.9.5. Deve possuir no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Skype for Business, Microsoft Teams, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores;

3.9.6. Ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas;

3.9.7. Possuir 3 (três) anos de experiência com líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes;

3.9.8. Conhecimento de redes locais de computadores;

3.9.9. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas no framework ITIL; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;

3.9.10. Inglês técnico.

4. SERVIÇO DE MONITORAMENTO E GESTÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

4.1. Especificação Geral

4.1.1. O grupo de atendimento de Qualidade de Serviços de TI (IV) deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente;

4.1.2. Este grupo será responsável pela observância, sugestões de implementação e configuração da ferramenta ITSM, publicação de relatórios/indicadores e monitoração dos processos ITIL em todas os grupos de atendimento, assim como a manutenção da base de conhecimentos;

4.1.3. O grupo deverá investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será responsável pelo desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC;

4.1.4. Este grupo também deverá manter a qualidade do atendimento alinhada às expectativas do usuário, objetivando uma conquista da confiabilidade no serviço prestado. Essa equipe deve avaliar os atendimentos individualmente, humanizando as solicitações dos usuários, diminuindo o ruído que eventualmente possa prejudicar esses atendimentos. É responsável por garantir que o atendimento remoto ou/e presencial siga boas práticas como: a pontualidade, aparência, cordialidade, sigilo, empatia, confiabilidade e disponibilidade.

4.1.5. A equipe de Monitoramento e Gestão poderá empregar recursos de Inteligência Artificial para **análise de dados operacionais, detecção de padrões, identificação de recorrências e apoio à melhoria contínua dos processos**, sem prejuízo da validação técnica e decisória pelos profissionais responsáveis, respeitada necessidade de prévia autorização formal da equipe de fiscalização do contrato e observadas as diretrizes de segurança da informação, proteção de dados pessoais e normativos internos do Ministério Público do Trabalho.

4.2. Disponibilidade do serviço

4.2.1. As atividades deste grupo de atendimento deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, local ou remotamente, no horário entre as 08:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos profissionais e do supervisor desta equipe na “Sala de Crise” da CONTRATANTE. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

4.3. Ambiente físico para prestação do serviço

4.3.1. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus profissionais através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes;

4.3.2. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os profissionais que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno;

4.3.3. Os computadores instalados na Central de Serviços da CONTRATADA deverão estar com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: internet, serviço de correio eletrônico, dentre outros;

4.4. Principais atividades a serem executadas

4.4.1. Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software);

4.4.2. Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;

4.4.3. Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com os grupos de atendimento de infraestrutura envolvidas;

4.4.4. Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com os grupos de atendimento, através da abertura ou do encaminhamento de chamados;

- 4.4.5. Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta;
- 4.4.6. Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais;
- 4.4.7. Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento;
- 4.4.8. Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível;
- 4.4.9. Implementar soluções preventivas;
- 4.4.10. Reportar à CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas e incidentes;
- 4.4.11. Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as equipes de atendimento remoto e presencial;
- 4.4.12. Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais;
- 4.4.13. Definir e atualizar os *scripts* de atendimento remoto e presencial ao usuário de 1º e 2º Nível, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TI do MPT;
- 4.4.14. Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando à CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas;
- 4.4.15. Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários do MPT e para os grupos de atendimento de 1º e 2º Nível;
- 4.4.16. Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la à CONTRATANTE;
- 4.4.17. A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços de 1º e 2º Níveis;
- 4.4.18. Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE e conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL;
- 4.4.19. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 4.4.20. Garantir um bom atendimento, com foco no cliente, buscando a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados;
- 4.4.21. Garantir que o chamado atenda a real necessidade do usuário, isto é, o serviço deve ser realizado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante;
- 4.4.22. Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário;
- 4.4.23. Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente juntos aos atendentes e solicitantes;
- 4.4.24. Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos;
- 4.4.25. Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos;
- 4.4.26. Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela CONTRATADA, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito;

4.4.27. Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, avaliando as sugestões de melhoria e envolvendo a CONTRATANTE quando for o caso;

4.4.28. Identificar os usuários que possuem maior dificuldade de lidar com tecnologia, realizando um trabalho de atendimento e acompanhamento personalizado;

4.4.29. Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, na comunicação não verbal e escrita, orientando as equipes a se portarem adequadamente;

4.4.30. Garantir, com o apoio dos líderes técnicos, que todas os grupos de atendimento estejam cientes das atribuições do grupo de qualidade de serviços de TIC para o correto direcionamento das requisições dos usuários;

4.4.31. Realizar obrigatoriamente um contato pessoal com os solicitantes (call-back), seja por telefone ou chat (Microsoft Teams) para fins de acompanhamento da demanda, até o seu fechamento, nos seguintes casos:

4.4.31.1. a demanda houver alguma particularidade que impeça a continuidade no atendimento. Esse contato objetiva obter alguma informação necessária do solicitante ou de esclarecer ao solicitante os motivos da não execução dos serviços naquele momento, e agendamento de uma nova data;

4.4.31.2. um atendimento supostamente resolvido não for validado pelo solicitante;

4.4.31.3. não for encontrada uma solução por parte dos grupos de atendimento para o que foi solicitado pelo usuário;

4.4.31.4. quando um chamado não tiver tido sua pesquisa de satisfação preenchida por um dia útil após seu envio. Nesse caso deve-se solicitar ao usuário que a preencha, enviando-a novamente;

4.4.31.5. Quando um solicitante avaliar um chamado abaixo do indicador de satisfação do usuário (INS1). Deve-se registrar o motivo da insatisfação do usuário e procurar diminuir o impacto negativo, envolvendo os responsáveis da CONTRATANTE pelo serviço da equipe de atendimento ao usuário.

4.5. Orientar os atendentes quando a postura junto ao solicitante;

4.6. Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento;

4.7. Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos profissionais da CONTRATADA;

4.8. Participar de reuniões com representantes da CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;

4.9. Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial de 1º e 2º Nível, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário;

4.10. Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial de 1º e 2º Nível;

4.11. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte remoto e presencial de 1º e 2º Nível;

4.12. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE;

4.13. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço;

4.14. Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE;

4.15. Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com os líderes técnicos;

4.16. Se responsabilizar pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário;

4.17. Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação;

4.18. Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário em 1º Nível em conjunto com o líder técnico da respectiva equipe, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta;

4.19. Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total. Atuar também em auditorias para certificação da qualidade nos atendimentos;

4.20. Esta equipe deverá participar da implementação e treinamento (curadoria) de Assistente Virtual Inteligente (chatbot), buscando uma melhoria contínua no atendimento aos usuários, com o enriquecimento da sua inteligência. Após a implantação, a equipe será responsável pelo constante aprimoramento do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) no entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva):

4.20.1.1. atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;

4.20.1.2. atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;

4.20.1.3. atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente;

4.21. A equipe também deverá ser responsável pela administração da árvore de decisão do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do chatbot, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA;

4.22. Líder Técnico

4.22.1. A CONTRATADA deverá designar um líder técnico das atividades desempenhadas por este grupo de acordo com os requisitos abaixo. Este líder técnico será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelo respectivo grupo, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais;

4.22.2. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pelo grupo de atendimento de qualidade de serviços de TI;

4.22.3. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;

- 4.22.4. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- 4.22.5. Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos profissionais da CONTRATADA;
- 4.22.6. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções deste grupo de atendimento;
- 4.22.7. Participar de reuniões com representantes da CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;
- 4.22.8. Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho;
- 4.22.9. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação aos grupos de atendimento da CONTRATADA, a partir dos chamados finalizados por estas equipes no sistema de requisição de serviço;
- 4.22.10. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos do grupo de atendimento;
- 4.22.11. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência;
- 4.22.12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos;
- 4.22.13. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos;
- 4.22.14. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.

4.23. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

4.23.1. Requisito obrigatório

- 4.23.1.1. Todos os integrantes da área devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;
- 4.23.1.2. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- 4.23.1.3. Possuir 2 (dois) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes
- 4.23.1.4. Conhecimento em gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute);
- 4.23.1.5. Inglês Técnico

4.23.2. Requisito desejável

- 4.23.2.1. Possuir certificação ITIL Foundation
- 4.23.2.2. HDI Customer Service Representative (HDI-CSR)

4.24. Qualificação do líder técnico

4.24.1. O supervisor das atividades deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula;

Curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas;

Experiência profissional mínima de 06 (seis) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação;

Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;

Possuir Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior;

Possuir a certificação Certificação HDI Problem Management Professional (HDI-PM).;

Possuir a certificação Lead Auditor ISO 9001 ou declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Auditor Líder da Qualidade com no mínimo 40 horas;

Inglês Técnico.

5. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO LOCAL À EVENTOS

5.1. Especificação Geral

5.1.1. O serviço de suporte técnico local à eventos será prestado a partir da emissão de ordem de serviço a ser emitida pelo Contratante à Contratada, no mês anterior à prestação de serviços, conforme modelo disponível (ANEXO VII). A partir dos dados registrados na Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá disponibilizar um técnico para reforço da equipe de suporte técnico local quando da ocorrência de eventos institucionais, audiências e reuniões críticas.

5.1.2. A cada Ordem de Serviço, a CONTRATADA será informada a respeito dos locais e das datas do respectivo mês em que estão previstos os eventos institucionais, audiências e reuniões críticas com necessidade de assistência presencial. Desta forma, será possibilitado o planejamento da alocação do(s) Técnico(s) de suporte ao usuário local, considerando as datas e os períodos do dia (matutino e/ou vespertino) em que estão planejadas a ocorrência destes.

5.1.3. Eventos institucionais, audiências e reuniões críticas poderão ocorrer nos períodos matutino e/ou vespertino, podendo se estender ao período, de forma excepcional, até as 22h, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.

5.1.4. Poderão ser agendadas eventos institucionais, audiências e reuniões críticas extraordinárias.

5.1.5. De forma excepcional, é possível que ocorram dois ou mais eventos institucionais, audiências e reuniões críticas concomitantemente em uma única unidade.

5.1.6. A qualquer tempo, a CONTRATADA poderá ser informada, com a maior tempestividade possível, em caso de excepcionalidades oriundas de necessidades prementes do MPT que não tenham sido inicialmente previstas na Ordem de Serviço vigente, como: agendamento, cancelamento ou remarcação de eventos institucionais, audiências e reuniões críticas.

5.1.7. Os agendamentos, cancelamentos ou remarcações podem ocorrer com antecedência de semanas, dias, de um dia para o outro ou até para o próximo período do dia.

5.1.8. Caso cancelamento ou remarcação ocorra no mesmo dia em que o evento estava agendado e o profissional de reforço tenha chegado às dependências do MPT para realizar cobertura das demandas do evento cancelado ou remarcado, haverá faturamento referente ao período do dia em que o profissional esteve alocado no MPT.

5.1.9. A frequência prevista da ocorrência dos eventos institucionais, audiências e reuniões críticas serão colocados no item 8 deste ANEXO.

5.2. Itens a serem providos pela contratada aos serviços de suporte local à eventos

5.2.1. Os itens a serem providos pela contratada para a prestação deste serviço será o mesmo provido para a equipe de suporte técnico local (nível 2)

5.3. Disponibilidade do serviço

5.3.1. As atividades de suporte técnico local a eventos deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis (Excepcionalmente até às 22:00 horas), conforme horário de funcionamento da regional, conforme item 15 deste anexo. Os horários de funcionamento da unidade poderão ser alterados e serão previamente informados à Contratada. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

5.4. Ambiente físico para prestação do serviço

5.4.1. O ambiente físico para a prestação deste serviço será o mesmo provido para a equipe de suporte técnico local (nível 2)

5.5. Principais atividades a serem executadas

5.5.1. Permanência física no recinto durante todo o período do evento, audiência ou reunião crítica.

5.5.2. Disponibilidade imediata para atendimento a incidentes, solicitações e dúvidas de qualquer participante.

5.5.3. Solução de falhas em microcomputadores e notebooks; substituição quando necessário.

5.5.4. Suporte a softwares institucionais, sistemas de audiência, aplicativos e ferramentas de apresentação.

5.5.4.1. Este suporte **não se responsabiliza pela operação** de softwares, sistemas, aplicativos ou ferramentas de apresentação.

5.5.5. Ajustes e correções emergenciais em rede, credenciais, acessos, impressoras e periféricos.

5.5.6. Auxílio em transmissões online quando necessário.

5.5.7. Auxílio no uso de sistemas e softwares disponibilizados pelo órgão.

5.5.8. Orientação a membros, servidores, colaboradores e visitantes.

5.5.9. Suporte a dúvidas ou dificuldades operacionais durante apresentações, votações, exposições etc.

5.5.10. Comunicação com equipes **N1/N3** quando necessário (citado como melhoria desejada pelas regionais).

5.5.11. Encaminhamento de incidentes críticos conforme fluxos do órgão.

5.5.12. Comparecimento em locais externos quando eventos não podem ocorrer nas instalações do MPT por falta de infraestrutura. Sendo os locais restritos ao mesmo município da sede.

5.5.12.1. Quaisquer custos relacionados ao deslocamento da equipe técnica deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA.

5.6. Líder Técnico

5.6.1. O líder técnico deverá ser o mesmo do serviço relativo ao item 02

5.7. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

5.7.1. As qualificações dos profissionais que prestarão este serviço devem ser as mesmas dos que prestarão o serviço relativo ao item 02

6. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO EM PTM

6.1. Especificação Geral

6.1.1. O serviço de suporte técnico em PTM será prestado a partir da emissão de ordem de serviço a ser emitida pelo Contratante à Contratada, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, e terá um escopo conforme modelo disponível (ANEXO VIII). A partir dos dados registrados na Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá disponibilizar um técnico para executar a lista de atividades de suporte determinada em Ordem de Serviço.

6.1.2. A mensuração do serviço de Suporte Técnico Local em PTMs será realizada com base na execução das atividades autorizadas na Ordem de Serviço, considerando o período efetivamente utilizado para a realização do escopo previsto, observado o limite máximo de dias e horários estabelecidos.

6.1.3. O faturamento estará condicionado à comprovação da execução das atividades, por meio de registro no sistema oficial de chamados e relatório de execução da Ordem de Serviço, devidamente validado pela fiscalização da CONTRATANTE.

6.1.4. Todas as atividades executadas na PTM deverão ser registradas no sistema oficial de chamados utilizado pelo MPT, incluindo diagnóstico, ações realizadas, materiais eventualmente substituídos e validação da solução junto ao usuário.

6.1.5. Toda a operação presencial é agendada, e os custos de deslocamento são 100% da Contratada, enquanto o envio de equipamentos é responsabilidade do MPT.

6.1.5.1. Toda despesa de deslocamento, diárias, hospedagem e demais gastos do técnico é de responsabilidade da Contratada.

6.1.5.2. Envio de equipamentos patrimoniados (computadores, monitores, impressoras etc.) necessários à execução das atividades é responsabilidade da Contratante (MPT).

6.1.6. O atendimento poderá se estender por até dois dias úteis, durante o funcionamento da respectiva unidade regional e conforme escopo detalhado na ordem de serviço.

6.2. Itens a serem providos pela contratada aos serviços de suporte local à eventos

6.2.1. Os itens a serem providos pela contratada para a prestação deste serviço será o mesmo provido para a equipe de suporte técnico local (nível 2)

6.3. Disponibilidade do serviço

6.3.1. As atividades de suporte técnico local em PTM deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis, conforme horário de funcionamento da regional, conforme item 15 deste anexo. Os horários de funcionamento da unidade poderão ser alterados e serão previamente informados à Contratada.

6.4. Ambiente físico para prestação do serviço

6.4.1. Envio de equipamentos patrimoniados (computadores, monitores, impressoras etc.) e outros necessários à execução das atividades é responsabilidade da Contratante (MPT).

6.5. Principais atividades a serem executadas

6.5.1. Os técnicos designados poderão realizar quaisquer atividades que estão no rol de atividades do suporte técnico local (Nível 2), dentre elas, podendo incluir, principalmente:

6.5.1.1. Resolução de demandas que não puderem ser solucionadas remotamente, observando a programação definida pela unidade regional e pela área de TI.

6.5.1.2. Instalação, configuração, substituição e manutenção de equipamentos de TI, incluindo computadores, notebooks, monitores, multifuncionais, impressoras, scanners, telefones IP, roteadores, switches de pequeno porte e demais ativos utilizados pelas unidades municipais.

6.5.1.3. Instalação, configuração e manutenção de softwares corporativos, sistemas institucionais, ferramentas de produtividade e demais aplicações necessárias ao funcionamento da unidade.

6.5.1.4. Manutenção corretiva e preventiva, abrangendo verificação, limpeza, ajustes, atualizações e testes de equipamentos e serviços de TI, com registro das ações executadas.

6.5.1.5. Atendimento a incidentes e requisições, incluindo falhas de hardware e software, problemas de conectividade, acessos, credenciais, autenticação, impressão, performance e demais demandas classificadas como de competência do suporte local.

6.5.1.6. Apoio direto aos usuários da PTM, com orientação técnica, esclarecimento de dúvidas, assistência operacional e suporte para execução de atividades que dependam de tecnologia.

6.5.1.7. Validação do ambiente tecnológico da unidade, por meio de testes dos recursos essenciais (rede cabeada e sem fio, estações de trabalho, periféricos, aplicações e serviços internos), garantindo seu pleno funcionamento após intervenções.

6.5.1.8. Registro detalhado das atividades executadas no sistema oficial de chamados utilizado pelo MPT, incluindo diagnóstico, ações realizadas, materiais eventualmente substituídos e validação da solução junto ao usuário.

6.5.1.9. Integração com as equipes de atendimento remoto (N1) e presencial regional (N2), observando fluxos de escalonamento, comunicação entre equipes e boas práticas de gestão de requisições, incidentes e conhecimento.

6.5.2. O detalhamento das atividades será inserido na Ordem de Serviço, contudo, eventualmente, alguma necessidade de suporte poderá ser requerida pelos usuários da PTM no(s) dia(s) em que ocorrerão a visita técnica.

6.6. Líder Técnico

6.6.1. O líder técnico deverá ser o mesmo do serviço relativo ao item 02

6.7. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

6.7.1. As qualificações dos profissionais que prestarão este serviço devem ser as mesmas dos que prestarão o serviço relativo ao item 02.

7. SERVIÇOS OPERACIONAIS ESPECIALIZADOS DE TIC

7.1. Especificação Geral

7.1.1. Os serviços operacionais especializados de TIC serão prestados a partir da emissão de ordem de serviço a ser emitida pelo Contratante à Contratada, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, conforme modelo disponível (ANEXO VII). A partir dos dados registrados na Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá disponibilizar um ou mais técnicos para a execução listada.

7.1.2. Este serviço consiste na execução, sob demanda, de atividades operacionais especializadas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com execução presencial e planejamento prévio, destinadas a atender necessidades não contínuas e concentradas, que excedam a rotina ordinária de atendimento do Service Desk (N1 e N2), demandando alocação temporária e coordenada de equipe técnica, em regime de força-tarefa.

7.1.3. A execução ocorrerá mediante emissão de Ordem de Serviço específica, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, contendo o escopo detalhado, localidade, janela de execução, volumetria estimada, critérios de aceite e demais condições necessárias à realização das atividades, sendo estimada a quantidade de técnicos e horas de serviço previstas.

7.1.4. As atividades abrangidas por este serviço concentram-se em ações padronizadas de instalação, substituição, preparação, catalogação, validação e disponibilização de equipamentos de TIC, com foco em regularização operacional, logística, organização e suporte a iniciativas institucionais de atualização tecnológica.

7.1.5. A frequência prevista da ocorrência destes serviços no item 8 deste ANEXO.

7.2. Itens a serem providos pela contratada aos serviços de suporte local à eventos

7.2.1. Os itens a serem providos pela contratada para a prestação deste serviço será o mesmo provido para a equipe de suporte técnico local (nível 2)

7.3. Disponibilidade do serviço

7.3.1. As atividades de serviços operacionais especializados de TIC deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE no horário entre as 08:00 horas e 20:00 horas dos dias úteis, conforme horário de funcionamento da regional, conforme item 15 deste anexo. Os horários de funcionamento da unidade poderão ser alterados e serão previamente informados à Contratada. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

7.4. Ambiente físico para prestação do serviço

7.4.1. O ambiente físico para a prestação deste serviço será o mesmo provido para a equipe de suporte técnico local (nível 2)

7.5. Principais atividades a serem executadas

Força-tarefa de instalação, substituição e remanejamento de equipamentos

7.5.1. Planejamento e execução de janelas operacionais para atendimento em lote (por setor, andar, unidade ou período).

7.5.2. Instalação e substituição de desktops/notebooks e periféricos (ex.: monitor, teclado, mouse, docking station), conforme padrão institucional e orientação da CONTRATANTE.

7.5.3. Remanejamento de equipamentos entre usuários/setores, com registro dos dados necessários para rastreabilidade patrimonial.

7.5.4. Testes funcionais mínimos pós-instalação (boot, login, rede, periféricos essenciais), registrando evidências na OS.

Distribuição e aplicação de imagem padrão institucional

- 7.5.5. Preparação e execução de instalação de imagem padrão em novos computadores e notebooks.
- 7.5.6. Configurações iniciais e validações técnicas para disponibilização do equipamento ao usuário final.
- 7.5.7. Testes funcionais pós-imagem (drivers essenciais, conectividade, inicialização, recursos básicos), com registro de conformidade.
- 7.5.8. Organização do fluxo de entrega e retorno de equipamentos (quando aplicável), conforme definido na OS.

Catálogo patrimonial e preparação para desfazimento

- 7.5.9. Catalogação e conferência de identificação patrimonial (tombamento/etiquetagem), com registro dos itens relacionados na OS.
- 7.5.10. Execução de testes de conectividade e funcionamento (ex.: rede, portas e periféricos), conforme checklist definido.
- 7.5.11. Higienização/limpeza de periféricos e equipamentos (atividade operacional), quando prevista e autorizada na OS.
- 7.5.12. Validação de hardware e software para classificação do equipamento (apto/inapto), conforme parâmetros definidos pela CONTRATANTE na OS.
- 7.5.13. Preparação do lote para disponibilização ao processo de desfazimento patrimonial, com relatório consolidado.

Relatórios e evidências mínimas de execução

- 7.5.14. Emissão de relatório de execução por OS contendo: quantitativos atendidos, locais/setores atendidos, lista de equipamentos tratados, intercorrências e pendências.
- 7.5.15. Registro das atividades efetivamente executadas e evidências mínimas, conforme critério de aceite da OS (alinhado ao padrão de OS existente no TR)

7.6. Mensuração e Faturamento

- 7.6.1. A mensuração dos Serviços Operacionais Especializados de TIC será realizada com base na **execução efetiva das atividades autorizadas em Ordem de Serviço**, considerando os **quantitativos comprovadamente executados**, conforme o escopo previamente definido pela CONTRATANTE.
- 7.6.2. A apuração das horas técnicas será efetuada mediante a **aplicação de fatores de conversão de esforço** sobre os quantitativos efetivamente executados, de acordo com o tipo de atividade realizada, **não sendo admitida**, para fins de faturamento, a simples declaração de horas trabalhadas ou de tempo de permanência da equipe no local.
- 7.6.3. Somente serão consideradas para mensuração e faturamento as atividades **expressamente autorizadas** na Ordem de Serviço e **devidamente comprovadas** em relatório de execução validado pela fiscalização.
- 7.6.4. Cada Ordem de Serviço deverá conter, no mínimo:
 - 7.6.4.1. a descrição detalhada das atividades a serem executadas;
 - 7.6.4.2. a localidade ou unidade de execução;

- 7.6.4.3. o período previsto para realização dos serviços;
- 7.6.4.4. a estimativa de quantitativos e de esforço técnico;
- 7.6.4.5. o **limite máximo estimado de horas técnicas** autorizadas para a execução da Ordem de Serviço; e
- 7.6.4.6. os critérios de aceite aplicáveis.

7.6.5. A execução dos serviços deverá observar o limite máximo de horas técnicas definido na Ordem de Serviço, sendo vedado o faturamento de quantitativo superior ao autorizado, salvo mediante prévia autorização formal da CONTRATANTE.

7.6.6. Ao término da execução da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Execução, contendo, no mínimo:

- 7.6.6.1. a relação das atividades efetivamente executadas;
- 7.6.6.2. os quantitativos realizados por tipo de atividade;
- 7.6.6.3. a identificação das unidades, setores ou locais atendidos;
- 7.6.6.4. eventuais intercorrências, pendências ou restrições encontradas;
- 7.6.6.5. a memória de cálculo utilizada para apuração das horas técnicas, com base nos fatores de conversão aplicáveis.

7.6.7. O relatório de execução constitui documento essencial para fins de aceite e faturamento, estando sujeito à validação da fiscalização técnica da CONTRATANTE

7.6.8. O serviço será considerado aceite quando:

- 7.6.8.1. as atividades autorizadas forem integralmente executadas;
- 7.6.8.2. os quantitativos estiverem devidamente comprovados; e
- 7.6.8.3. a apuração das horas técnicas estiver compatível com os fatores de conversão e limites definidos.

7.6.9. O faturamento será realizado com base nas horas técnicas efetivamente apuradas e aceitas, multiplicadas pelo valor unitário da hora técnica do Item 6, observado o quantitativo global estimado do contrato.

7.6.10. A constatação de inconsistências entre o escopo autorizado, os quantitativos executados e a apuração das horas técnicas poderá ensejar glosa parcial ou total, sem prejuízo das demais sanções contratuais.

7.7. Líder Técnico

7.7.1. O líder técnico deverá ser o mesmo do serviço relativo ao item 02

7.8. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

7.8.1. As qualificações dos profissionais que prestarão este serviço devem ser as mesmas dos que prestarão o serviço relativo ao item 02.

8. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO

8.1. A seguir, estão listados e apresentados os dados dos principais aspectos para o dimensionamento do serviço a ser executado nesta contratação, que foram coletados da ferramenta Atena, do período de maio de 2024 a dezembro de 2025 relativo à prestação dos serviços do Contrato PGT/MPT nº 14/2023:

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO - PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO**

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250

Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br

Grupo de Atendimento/Mês	2025/ 12	2025/ 11	2025/ 10	2025/ 09	2025/ 08	2025/ 07	2025/ 06	2025/ 05	2025 / 04	2025 / 03	2025 / 02	2025 / 01	2024 / 12	2024 / 11	2024 / 10	2024 / 09	2024 / 08	2024 / 07	2024 / 06	2024 / 05	Media na
SD Nível 1	3618	4971	5489	5010	4585	5242	4773	5347	5481	5284	5266	5083	3967	5558	6335	5781	5703	5878	5399	5405	5315
N2 SD PGT	123	186	153	238	231	162	159	22	218	222	162	189	105	217	206	214	146	157	247	158	174
N2 SD PRT01	65	90	87	112	111	143	108	117	79	119	133	72	66	137	151	157	126	247	77	85	111
N2 SD PRT02	63	132	119	86	86	145	107	115	131	107	90	95	60	99	118	192	107	92	84	109	107
N2 SD PRT03	65	95	96	83	104	93	143	112	89	119	76	80	58	111	139	126	145	212	141	138	107
N2 SD PRT04	46	40	53	60	56	53	66	71	37	43	48	43	38	53	91	76	29	70	74	8	53
N2 SD PRT05	81	50	90	87	81	126	75	87	76	37	53	132	76	146	148	132	104	115	84	71	85
N2 SD PRT06	33	34	58	42	37	45	51	51	73	68	39	55	62	49	62	55	69	74	43	33	51
N2 SD PRT07	7	8	6	11	12	20	11	26	36	27	27	25	19	25	36	21	8	16	11	6	17
N2 SD PRT08	27	27	27	24	38	46	45	50	64	65	45	43	26	49	42	75	40	40	60	32	42
N2 SD PRT09	34	35	48	39	45	56	51	59	38	39	36	103	6	108	79	88	81	97	64	124	53
N2 SD PRT10	16	19	32	37	11	22	39	79	43	23	15	24	19	36	34	36	23	18	14	8	23
N2 SD PRT11	17	32	19	27	19	38	25	28	92	34	30	22	13	31	29	21	27	20	8	12	26
N2 SD PRT12	51	52	64	83	80	67	92	59	68	74	62	56	54	70	51	39	28	36	20	10	57
N2 SD PRT13	23	23	34	27	28	48	26	31	43	55	44	34	35	38	57	25	11	18	10	6	29
N2 SD PRT14	12	25	29	21	28	23	21	14	22	29	29	26	17	40	51	30	23	25	6	7	24
N2 SD PRT15	41	52	75	72	90	45	60	139	133	46	66	64	25	121	103	71	90	98	51	40	68
N2 SD PRT16	7	19	41	34	33	33	32	64	43	26	38	8	14	17	44	21	21	15	6	2	23
N2 SD PRT17	39	60	86	72	67	79	70	65	62	47	16	20	59	77	50	79	67	83	83	49	66
N2 SD PRT18	48	44	53	19	40	25	35	44	44	36	48	36	52	47	57	50	34	27	20	13	42
N2 SD PRT19	13	12	42	23	19	26	22	20	23	36	26	18	16	22	25	31	16	14	10	7	21
N2 SD PRT20	24	39	33	27	22	34	21	25	17	20	11	10	13	35	12	29	14	19	13	9	20
N2 SD PRT21	5	17	13	17	24	23	17	12	20	22	32	15	7	33	28	30	18	15	4	7	17
N2 SD PRT22	12	12	33	21	18	32	20	18	28	54	57	59	79	57	68	51	60	33	32	36	33
N2 SD PRT23	51	39	33	28	36	28	32	33	34	30	28	20	22	41	39	47	41	39	25	27	33
N2 SD PRT24	15	13	24	32	23	45	41	32	18	32	32	22	21	31	32	31	20	21	1	4	23

Tabela 1 - Chamados Atendidos pelas equipes de suporte técnico de nível 1 e 2

UNIDADE /Mês	2025 /12	2025 /11	2025 /10	2025 /09	2025 /08	2025 /07	2025 /06	2025 /05	2025 / 04	2025 / 03	2025 / 02	2025 / 01	2024 / 12	2024 / 11	2024 / 10	2024 / 09	2024 / 08	2024 / 07	2024 / 06	2024 / 05
PGT	520	696	736	882	829	1005	656	976	878	718	858	733	517	810	920	835	812	965	1004	974
PRT01	165	222	240	269	246	264	259	250	258	308	404	259	185	315	453	339	339	589	302	359
PRT02	212	473	430	366	307	381	341	383	396	392	427	372	224	289	498	567	440	377	363	440
PRT03	204	267	325	236	245	318	329	311	258	313	217	255	158	246	420	353	302	405	392	388
PRT04	164	219	328	266	275	261	244	258	206	172	201	209	178	252	276	284	233	284	281	177
PRT05	172	175	289	287	210	297	190	229	264	226	216	268	167	354	327	324	308	323	225	250
PRT06	105	131	213	141	106	126	150	160	171	151	151	148	138	126	239	196	220	216	156	130
PRT07	26	17	32	35	20	31	32	46	45	49	75	67	43	71	81	61	53	51	42	27
PRT08	68	95	117	123	103	99	92	98	202	154	143	133	96	177	230	286	175	224	192	174
PRT09	99	178	187	171	195	223	192	245	232	155	212	240	209	311	238	211	275	236	219	298
PRT10	39	50	71	66	42	48	44	43	63	77	72	62	53	63	104	94	87	58	61	63
PRT11	33	48	68	83	49	70	68	56	106	68	59	56	54	95	40	74	72	81	62	56
PRT12	110	123	175	193	200	199	175	115	158	149	151	121	98	135	159	156	150	117	80	104
PRT13	76	109	125	118	112	115	107	103	130	140	112	124	113	114	149	113	116	96	93	105
PRT14	55	67	86	76	71	57	51	84	40	57	74	53	47	86	81	71	79	64	41	56
PRT15	145	211	291	233	249	208	236	276	313	193	251	245	152	311	334	252	302	262	328	279
PRT16	48	34	76	88	63	52	67	94	74	59	77	45	40	40	77	60	59	45	40	48
PRT17	78	102	161	121	122	118	104	131	133	84	73	54	88	115	128	150	132	172	125	100
PRT18	106	155	166	129	129	118	131	139	159	207	179	164	129	205	143	127	139	167	102	133
PRT19	38	47	85	59	55	56	63	52	67	86	57	52	37	81	72	122	66	87	67	67
PRT20	44	83	82	72	50	61	39	60	61	74	56	51	33	62	58	65	72	51	20	59
PRT21	20	37	33	41	50	53	36	24	21	63	71	53	18	53	74	48	51	32	28	39
PRT22	22	36	72	57	56	56	53	46	59	83	107	114	109	124	105	119	121	71	84	82
PRT23	91	133	154	126	140	115	140	138	161	142	122	139	119	159	171	200	172	164	213	180
PRT24	58	72	97	113	83	103	91	107	101	118	112	80	65	84	107	109	100	84	58	88

Tabela 2 - Chamados Recebidos por Unidade

UNIDADE/Hora	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00
PGT	8	28	1578	317	519	1917	817	850	993	917	743	460	239	89	41	6	1
PRT01	3	17	138	306	437	658	330	309	348	311	194	59	17	8	4	3	1
PRT02	3	27	110	429	617	816	475	450	568	444	303	111	59	31	13	7	5
PRT03	3	19	168	330	369	512	307	436	365	330	221	117	66	15	5	6	2
PRT04	0	5	66	199	304	671	258	272	315	293	230	118	21	4	2	0	4
PRT05	4	57	267	372	374	609	314	296	258	157	68	21	10	5	6	1	1
PRT06	20	24	112	171	248	356	188	203	173	144	85	20	6	0	2	1	0
PRT07	0	11	37	41	52	145	46	31	38	39	10	5	5	12	2	0	1
PRT08	1	10	125	219	234	346	90	158	112	105	8	5	2	2	0	2	3
PRT09	3	2	26	130	242	722	195	253	289	236	160	42	16	7	2	1	1
PRT10	1	15	19	28	178	44	82	104	80	55	39	16	12	2	1	1	0
PRT11	1	0	4	38	122	181	103	41	56	109	79	10	3	2	3	0	2
PRT12	0	2	354	45	76	228	126	229	217	200	172	119	63	30	4	1	1
PRT13	0	11	60	170	503	227	84	120	99	64	23	5	1	3	0	1	0
PRT14	1	0	13	97	108	173	98	82	61	68	38	17	6	2	4	1	1
PRT15	9	21	111	354	350	643	240	255	291	282	184	55	26	5	6	4	4
PRT16	2	14	104	139	121	147	60	55	69	40	16	3	4	0	2	0	0
PRT17	1	0	29	185	119	221	226	120	140	74	39	2	2	0	1	0	2
PRT18	1	28	608	148	167	271	107	102	130	78	94	30	3	6	1	6	0
PRT19	1	27	137	103	96	156	54	46	50	24	12	6	2	2	0	0	1
PRT20	0	47	100	94	105	208	55	62	26	17	0	6	2	3	1	2	2
PRT21	0	6	22	37	54	120	50	67	72	45	31	13	4	1	1	1	0
PRT22	0	37	91	130	110	164	60	69	32	36	21	7	2	0	1	1	0
PRT23	8	8	264	171	196	268	232	141	118	99	64	19	8	1	2	0	0
PRT24	0	1	193	16	49	145	71	146	132	133	101	89	41	12	3	1	2

Tabela 3 - Chamados Horário por Unidade - média anual 2025

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO - PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO**

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250

Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br

8.2. Estimativa atendimentos para suporte a eventos e audiências críticos que exijam o serviço relativo ao item 4

Regional	Frequência mensal	Duração média por eventos (h)	Total horas mensais
PGT	10	4	40
PRT01	4	4	16
PRT02	2	3	6
PRT03	2	4	8
PRT04	3	4	12
PRT05	4	4	16
PRT06	1	4	4
PRT07	4	3	12
PRT08	1	2	2
PRT09	1	2	2
PRT10	2	4	8
PRT11	2	4	8
PRT12	4	4	16
PRT13	1	4	4
PRT14	3	4	12
PRT15	1	4	4
PRT16	1	2	2
PRT17	1	4	4
PRT18	2	4	8
PRT19	1	2	2
PRT20	1	4	4
PRT21	2	4	8
PRT22	2	4	8
PRT23	2	4	8
PRT24	2	4	8
			Total: 190

Tabela 4 - Estimativa suporte Eventos - item 4

8.3. A estimativa da demanda para os Serviços Operacionais Especializados de TIC refere-se à capacidade máxima anual de esforço técnico necessária para atendimento de ações operacionais concentradas, de caráter não contínuo, executadas em regime de força-tarefa, conforme definido no Termo de Referência e em seus Anexos.

8.4. Para fins de planejamento, considerou-se a ocorrência de até cinco ações anuais de grande porte (para as unidades maiores) e 20 ações de pequeno porte (para as demais unidades), acionadas mediante emissão de Ordens de Serviço específicas, destinadas à execução de atividades como padronização, regularização, substituição, preparação logística e tratamento de ativos de TIC, que excedem a rotina ordinária dos atendimentos de Nível 1 e Nível 2.

8.5. Cada ação de grande porte foi estimada com base em um esforço médio de 80 (oitenta) horas técnicas, considerando a atuação presencial de equipe técnica dedicada, por período determinado, acrescida de

margem de segurança operacional. E, cada ação de pequeno porte, foi estimada em até 40 (quarenta) horas técnicas.

8.6. Dessa forma, a estimativa anual de demanda para o Item 6 é de um total de 1.200 (um mil e duzentas) horas técnicas, totalizando 3.600 (três mil e seiscentas) horas técnicas para o período de vigência contratual de 36 (trinta e seis) meses.

8.7. Ressalta-se que tal estimativa não representa obrigação de consumo, constituindo-se em limite máximo de capacidade contratual. A execução dos serviços ficará condicionada à prévia emissão de Ordem de Serviço, com definição de escopo, localidade, quantitativos, limite máximo de horas técnicas, critérios de aceite e validação pela fiscalização do contrato, assegurando o controle, a economicidade e a aderência às necessidades institucionais.

8.8. Para fins de planejamento e controle contratual, a estimativa global de demanda para os Serviços Operacionais Especializados de TIC é de até 1.200 (mil e duzentas) horas técnicas por ano, totalizando 3.600 (três mil e seiscentas) horas técnicas para o período de vigência contratual de 36 meses, não configurando obrigação de consumo.

8.9. Tempos de atendimento

Grupo de Atendimento	Tempo médio de início de Atendimento(h)	SLA Cumprido (%)	Tempo Médio de Atendimento por Grupo (h)	SLA Cumprido (%)
SD Nível 1	0,1	95,58	0,9	94,21
N2 SD PGT	0,5		1,6	89,91
N2 SD PRT01	2		3,5	89,91
N2 SD PRT02	2,1		7,4	89,91
N2 SD PRT03	1		2,2	89,91
N2 SD PRT04	5,8		8,4	89,91
N2 SD PRT05	0,5		1,5	89,91
N2 SD PRT06	1,2		2,6	89,91
N2 SD PRT07	5,6		10,7	89,91
N2 SD PRT08	7,2		13,7	89,91
N2 SD PRT09	9,8		12,6	89,91
N2 SD PRT10	0,6		7	89,91
N2 SD PRT11	3,7		5,6	89,91
N2 SD PRT12	3,7		6,4	89,91
N2 SD PRT13	36,3		56,9	89,91
N2 SD PRT14	12,9		15,5	89,91
N2 SD PRT15	1,3		1,7	89,91
N2 SD PRT16	13,4		22	89,91
N2 SD PRT17	5,3		6,9	89,91
N2 SD PRT18	6,8		12,4	89,91
N2 SD PRT19	10		19,1	89,91
N2 SD PRT20	16,1		22	89,91
N2 SD PRT21	4,4		9	89,91
N2 SD PRT22	45,8		66,1	89,91
N2 SD PRT23	3,3		15,2	89,91
N2 SD PRT24	16,2		15,7	89,91

8.9.1. Perfil e quantidade de usuários e computadores

REGIONAL	MEMBROS	SERVIDORES	ESTAGIARIOS	OUTROS	TOTAL DE USUARIOS	TOTAL DE COMPUTADORES
PGT	55	673	23	95	846	918
PRT01	73	272	23	11	379	475
PRT02	80	291	39	11	421	532
PRT03	56	247	56	30	389	499
PRT04	64	230	45	20	359	465
PRT05	49	199	59	10	317	387
PRT06	24	122	26	19	191	220
PRT07	13	87	13	4	117	167
PRT08	27	126	18	14	185	282
PRT09	46	196	22	9	273	320
PRT10	31	146	19	41	237	224
PRT11	14	66	8	7	95	119
PRT12	29	124	14	13	180	217
PRT13	13	82	20	6	121	145
PRT14	11	83	14	7	115	166
PRT15	62	241	24	14	341	494
PRT16	12	81	17	4	114	131
PRT17	18	101	3	5	127	172
PRT18	17	100	24	3	144	204
PRT19	12	63	1	4	80	83
PRT20	12	61	12	10	95	128
PRT21	12	79	10	13	114	141
PRT22	12	61	12	6	91	115
PRT23	17	93	11	6	127	186
PRT24	13	90	14	12	129	168

8.10. Aplicativos e Plataforma de software homologados pelo MPT

Lista de Aplicativos e plataformas de software homologadas pelo MPT	Urgência
7zip	Média
Adobe Reader	Média
Adobe Suite / PRO	Média
AutoCAD	Alta
Biblioteca Digital ProView	Alta
BirdID	Alta
Bizagi	Média
Cisco Webex	Média

Copilot	Média
CorelDraw	Média
Correios (SIGEP, SPE, etc.)	Alta
CutePDF	Média
Dicionário	Média
DIRF	Alta
Excel	Alta
Forticlient (VPN)	Alta
Google Chrome	Média
Horizon (Teletrabalho)	Alta
Java	Alta
Jaws	Alta
LibreOffice ou BrOffice	Média
LimeSurvey	Média
Linux	Alta
Logi Options	Média
Microsoft Authenticator	Alta
Microsoft Edge	Média
Mozilla Firefox	Média
MPT Pardal	Alta
Normas ABNT	Média
NVDA	Média
OneDrive	Alta
Otimizador de PDF - JT	Alta
Outlook	Alta
Pacote Office	Alta
PDF 24	Média
PDF Sam - PDF Split and Merge	Média

PDFCreator	Média
Photoshop	Alta
PJeOffice	Alta
Plugins de Bancos	Média
PowerBI	Média
Powerpoint	Alta
Revit	Alta
RT Online	Alta
SerproID	Alta
SharePoint	Alta
Shodo	Alta
Smart Touch (Scanner Kodak)	Alta
Symphony	Alta
Teams	Alta
Visio	Alta
Whatsapp	Média
Windows 10	Alta
Windows 11	Alta
Windows Defender	Alta
Windows Server	Alta
Word	Alta
Zoom Meetings	Média

8.11. Soluções e sistemas de informação do MPT

Lista de Sistemas do MPT	Urgência
Ação Integrada	Crítica
Adicional de Qualificação	Alta
Assinador Server	Crítica

Atena – ServiceDesk	Crítica
Atualização Cadastro Servidor – MentoRH	Alta
Autoatendimento TI	Crítica
Biblioteca (Pergamum)	Crítica
BSI	Crítica
Cadastro de Minutas do Conselho Superior do MPT	Crítica
Cadastro Nacional de Membros	Crítica
CadastroWEB	Crítica
CAGED	Alta
CAPI	Crítica
CCR – Consulta de Procedimentos	Crítica
CITSAUDE	Crítica
CNES	Crítica
COAF	Crítica
Concessão de anuênio	Crítica
Concurso de Remoção de Membros	Crítica
Concurso para Procurador	Crítica
Conselho Administrativo	Crítica
Conselho Administrativo – WEB	Crítica
Conselho Superior – Módulo Secretária	Crítica
Consulta Promoção de Membros	Crítica
Contracheque	Crítica
Coordigualdade	Crítica
DRH Online	Crítica
Eleição	Crítica
Escritório Digital	Alta
Férias WEB	Alta
GRIFO	Crítica

GRIFOWs	Alta
Grupos Móveis e Forças Tarefas	Crítica
HESK (Corregedoria Ouvidoria SIC)	Crítica
Infoplan (Plan-Assite)	Crítica
Infoseg	Crítica
Integra	Crítica
Intranet	Crítica
Jira	Alta
Jornada (MTE)	Alta
JUCER	Crítica
LAB-MPT	Alta
Licença (Marcação)	Alta
MentoRH	Crítica
Monitora 8.7	Crítica
MPT Busca	Crítica
MPT Cosmos Almoxarifado	Crítica
MPT Cosmos Contratos	Crítica
MPT Cosmos Controle de Acesso	Crítica
MPT Cosmos Finanças	Crítica
MPT Cosmos Mapeamento de Processos	Crítica
MPT Cosmos Orçamento	Crítica
MPT Cosmos Painéis Gerenciais	Crítica
MPT Cosmos Patrimônio	Crítica
MPT Cosmos Plan-Assiste	Crítica
MPT Cosmos Planejamento	Crítica
MPT Cosmos Seleção de Estagiários	Crítica
MPT Delphos	Crítica
MPT Digital	Crítica

MPT Digital Administrativo	Crítica
MPT Gaia	Crítica
MPT Orion	Crítica
MPT Polaris – Compliance	Crítica
MPT Polaris – Parquet	Crítica
MPT Protocolo	Crítica
MPT Transparente	Crítica
Observatórios	Crítica
Peticionamento Eletrônico do MPT Digital	Crítica
PJe – Processo Judicial Eletrônico	Crítica
PJE Mídias	Crítica
Portal MPT	Crítica
Portal Web Regional	Crítica
Protocolo Administrativo Eletrônico	Média
Protocolo2001	Média
Protocolo2002	Média
RAIS	Crítica
Recadastramento	Alta
Rede Social do MPT	Alta
Seguro-Desemprego/Benefício Emergencial	Crítica
SERPRO	Crítica
SIGA – Almoxarifado	Alta
SIGA – Contratos	Alta
SIGA – Diárias e Passagens	Alta
SIGA – Patrimônio	Alta
SIGA – Transporte	Alta
Simba	Crítica
SINCOR	Crítica

SISBACEN	Alta
Sistema de Cálculo de Direito à Licença Prêmio	Alta
Sistema de Controle de Estagiários	Alta
Sistema Único de Denúncias	Crítica
SmartLab – Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho	Crítica
SNCR (INCRA)	Alta
Teletrabalho	Crítica
TST	Alta
TSTParecer	Alta
Xibo – Mídia Indoor	Alta

8.12. Equipe atual de profissionais

Mês	Especialistas Nível 1	Especialistas Nível 2 dedicado	Especialistas Nível 2 compartilhado	Líder Nível 1	Líder Nível 2	Qualidade
mai/24	7	12	0	1	1	1
jun/24	7	12	0	1	1	1
jul/24	7	12	0	1	1	1
ago/24	7	12	15	1	1	1
set/24	8	13	13	1	1	2
out/24	8	18	11	1	1	2
nov/24	8	18	10	1	1	2
dez/24	8	18	10	1	1	2
jan/25	8	23	0	1	1	2
fev/25	8	23	0	1	1	2
mar/25	8	23	1	1	1	2
abr/25	8	25	0	1	1	2
mai/25	8	26	0	1	1	2
jun/25	8	26	0	1	1	2
jul/25	8	26	0	1	1	2
ago/25	8	26	0	1	1	2
set/25	8	26	0	1	1	2
out/25	8	26	0	1	1	2
nov/25	8	26	0	1	1	2
dez/25	8	26	0	1	1	2

8.13. Conforme definido nos requisitos de projeto e implementação e nos requisitos de metodologia de trabalho no documento principal do termo de referência, apesar do histórico da equipe atual de profissionais, alguns requisitos alteraram, em que se deve observar para o dimensionamento das equipes:

8.13.1. Garantia de disponibilidade presencial e de provimento de contingência na PGT e nas PRTs para o nível 2 de atendimento; e

8.13.2. Aumentar os índices de resolução de chamados no nível 1 de atendimento, que, no atual contrato, gira em torno de 18% de resolução, conforme indicador INS3.

8.14. Assim, conforme item histórico da execução do serviço e da recente inclusão dos serviços de suporte a eventos, tem-se a seguinte equipe mínima requerida em cada uma das unidades do MPT:

UNIDADE	Especialistas Nível 2 dedicado
PGT	3
PRT01	2
PRT02	2
PRT03	2
PRT04	1
PRT05	2
PRT06	1
PRT07	1
PRT08	1
PRT09	1
PRT10	1
PRT11	1
PRT12	1
PRT13	1
PRT14	1
PRT15	1
PRT16	1
PRT17	1
PRT18	1
PRT19	1
PRT20	1
PRT21	1
PRT22	1
PRT23	1
PRT24	1
Total	31

8.15. Ainda, para cada perfil profissional, deverá seguir uma remuneração mínima, conforme critérios abaixo:

8.15.1. Cada Perfil profissional está associado a um ou mais CBO (Classificação Brasileira de Ocupações) com vistas a estabelecer uma referência em atenção a (Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024).

8.15.2. Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos na tabela a seguir, conforme

mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de operação de infraestrutura (Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2025) publicada periodicamente pelo Governo Federal:

Equipe	Perfil profissional	Remuneração de Referência	Cód. CBO de Referência
Equipe de Atendimento Técnico Remoto ao Usuário	Técnico de Suporte ao usuário de TI Pleno	R\$ 2.326,82	3172-10
Equipe de Atendimento Técnico Local Presencial ao Usuário	Técnico em manutenção de equipamentos de TI Sênior	R\$ 3.273,71	3132-20
Equipe de Monitoramento e Gestão de Serviços	Analista de Suporte Computacional Pleno	R\$ 5.075,52	2124-20
Supervisor/Líder de Equipe Técnica	Supervisão de Suporte	R\$ 10.365,31	1425-30

8.15.3. Caso a proposta apresente valores de remuneração inferiores aos previstos na tabela da subcondição anterior, a licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida neste anexo.

8.15.3.1. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a empresa se enquadre na situação descrita, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a licitante mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços objeto da presente licitação, mediante a remuneração constante da proposta da licitante.

8.15.3.2. A documentação comprobatória apresentada, na forma, deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes do deste Anexo.

9. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço mínimos para a execução dos serviços contratados. 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. Este 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.

9.2. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente neste Anexo. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação podem fazer ao atendimento. 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.

9.3. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicados ajustes de pagamento (reduções) correspondentes, que estão definidas na de prazos máximos para atendimento e para solução de incidentes e requisições, presente no documento principal deste Termo de Referência. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos

diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços (INS5 e INS6), diretamente do PBX/IP da CONTRATADA.

9.4. Indicadores - Suporte Técnico Inicial (Nível 1)

Sigla	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
INS1	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de prazos máximos do TR, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%
INS2	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado em 1º nível (TMS1) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de prazos máximos do TR, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0%
INS3	Índice de chamados resolvidos no Suporte Técnico Inicial	Quantidade de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico Inicial (N1), divididas pelo número total de requisições, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 50,0%
INS4	Índice Mensal Médio de Atendimento no Call Center	Ligações atendidas no Call Center, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90%
INS5	Índice de Ligações Atendidas em até 30 Segundos	Ligações atendidas no Call Center em até 30 (trinta) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95%
INS6	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Quantidade de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses, dividido pela quantidade de profissionais nos últimos 3 meses, vezes cem	% (Percentual)	<= 20%

Tabela 5 - Indicadores Item 1

9.5. Suporte Técnico Local (Nível 2)

Sigla	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
INS7	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado em 2º nível (TMS2) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de prazos máximos do TR, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0%
INS8	Índice de rotatividade de pessoal nos	Quantidade de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses, dividido pela quantidade de	% (Percentual)	<= 20%

	últimos 3 meses	profissionais nos últimos 3 meses, vezes cem		
--	-----------------	-------------------------------------------------	--	--

Tabela 6 - Indicadores Item 2

9.6. Monitoramento e Gestão do serviço de suporte técnico

Sigla	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
INS9	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS10	Índice de pontualidade, precisão e completeza do Relatório Mensal de Faturamento	Quantidade de itens de conteúdos entregues conforme especificado/ Quantidade de itens de conteúdo previsto para o Relatório Gerencial, vezes cem	% (Percentual)	>=100%
INS11	Índice de produção de scripts/ demandados	Quantidade de runbook ou script de atendimento entregues conforme especificado, dividido pela quantidade demandada, vezes 100	% (Percentual)	>=98

Tabela 7 - Indicadores Item 3

9.7. Suporte Técnico Local a Evento

Sigla	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
INS12	Presença e permanência do Técnico no Evento	Tempo total de Presença de técnicos nos eventos, dividido pelo tempo total de duração dos eventos, vezes 100	% (Percentual)	>=98
INS13	Tempo de Resposta a Incidentes Durante o Evento	Tempo médio entre o relato de problema e a primeira ação do técnico	Minutos	<=5

Tabela 8 - Indicadores Item 4

9.8. Suporte Técnico Local em PTMs

Sigla	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
INS14	Atendimento Sob Demanda Dentro do Prazo Acordado	Quantidade de atendimentos executados, dividido pela quantidade total de atendimentos demandados, vezes cem	% (Percentual)	>=95
INS15	Taxa de Retorno Técnico	Quantidade de chamados reabertos, dividido pela quantidade de chamados atendidos, vezes cem	% (Percentual)	<=5

Tabela 9 - Indicadores Item 5

9.9. Serviços Operacionais Especializados de TIC

Sigla	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
INS16	Atendimento Sob Demanda Dentro do Prazo Acordado	Quantidade de atendimentos executados, dividido pela quantidade total de atendimentos demandados, vezes cem	% (Percentual)	>=95
INS17	Taxa de Retorno Técnico	Quantidade de chamados abertos para os itens demandados, dividido pela quantidade de itens demandados, vezes cem	% (Percentual)	<=5

Tabela 10 - Indicadores Item 6

10. MEDIÇÃO E PAGAMENTO MENSAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS

10.1. A mensuração de níveis de serviço mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pela 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.

10.2. O cálculo dos indicadores de nível de serviço deverá levar em consideração o seguinte:

10.2.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

10.2.2. A soma total dos ajustes de pagamento (redução) aplicados em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal total máximo. Caso seja superado este limite, será aplicado o ajuste máximo permitido;

10.2.3. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o tempo de solução do chamado será considerado até o seu devido encaminhamento, sendo este tempo utilizado para cômputo do indicador INS2;

10.2.4. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em segundo nível e o atendimento de terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o tempo de solução do chamado será considerado até o seu devido encaminhamento, sendo este tempo utilizado para cômputo do indicador INS7;

10.2.5. No caso dos indicadores de atendimento INS2 e INS7, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial);

10.2.6. Ainda em relação aos indicadores INS2 e INS7, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);

10.2.7. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “ALTÍSSIMO”, a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias corridos para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;

10.2.8. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias corridos para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução;

10.3. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na tabela a seguir, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal daquele item a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para eventuais ajustes é de até 30% (trinta por cento) do valor mensal total de todos os itens a serem pagos à CONTRATADA;

Indicador de Nível de Serviço	Pontuação Acumulável
INS1	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS4	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS5	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS6	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS7	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS8	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS9	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS10	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS11	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS12	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS13	5 pontos a cada 1 minuto fora da meta
INS14	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS15	5 pontos a cada 1% fora da meta

Tabela 11 - Critérios para ajuste do pagamento da CONTRATADA

10.4. No Período de Adaptação Operacional da CONTRATADA, os níveis de serviço serão aferidos de acordo com os fatores definidos neste termo de referência. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores descritos, e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses

correspondentes. Após o término deste período a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços ocorrerá seguindo diretamente o descrito na Tabela 11.

10.5. Os níveis de serviços mínimos não poderão ser revisados pela CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

10.6. Serão aplicados, também, ajustes de pagamento em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela a seguir, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados durante o período de adaptação operacional. Os ajustes serão aplicados sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas no item, e estão inclusos no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA. Contudo, para os termos de serviço, a cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal do valor total a ser pago à CONTRATADA por todos os serviços prestados naquele mês.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS2	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	5
TRS3	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para o grupo de qualidade de serviços de TI.	Por ocorrência	5
TRS4	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	2
TRS5	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRS6	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS7	Deixar de seguir um fluxo, processo, runbook, script de atendimento ou procedimento pré-estabelecido com a CONTRATANTE	Por ocorrência	2
TRS8	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	5

TRS9	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por ocorrência	2
TRS10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS11	Permitir a presença de profissional sem crachá ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS12	Alocar ou manter profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS13	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS14	Causar qualquer dano aos equipamentos da contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS15	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS16	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por dia de atraso	3
TRS18	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS19	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5
TRS20	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS21	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS22	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS23	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10

TRS24	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS25	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação um mês antes do término de cada ano de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pela CONTRATANTE.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS26	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos profissionais da CONTRATADA	Por mês incompleto de atraso	10
TRS27	Deixar de apresentar à CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS28	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS29	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS30	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS31	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo líder técnico	Por dia completo	5
TRS32	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS33	Quantidade de não conformidades identificadas pela fiscalização durante os eventos (ex.: ausência, atraso, abandono do posto, falhas de suporte)	Por ocorrência	10
TRS34	Disponibilidade presencial de técnico em unidade do MPT*	Por dia, para cada profissional	5

Tabela 12 - Termos de Serviço

10.7. *Em períodos de volumetria reduzida nos chamados (previstas para janeiro e julho), à critério da Contratante, nas unidades com disponibilidade de dois ou mais técnicos, a disponibilidade técnica na unidade poderá ser reduzida para até 1 (um) técnico.

10.8. Considerando que o termo de serviço trata de violações aos requisitos obrigatórios definidos no termo de referência, aplicáveis quando a contratada comete **infrações contratuais específicas** não relacionadas ao desempenho operacional, as glosas serão aplicadas a qualquer ocorrência, atraso ou descumprimento detectado.

11. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO CONTINUADO

11.1. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do ambiente da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que a CONTRATANTE venha a adotar;

11.2. A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência;

11.3. Para minimizar este impacto, a CONTRATADA deverá apresentar um Programa de Desenvolvimento de Competências, na forma de um Plano de Capacitação, que deve ser executado anualmente, visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada;

11.4. Os treinamentos relativos à atualização dos requisitos de qualificação das equipes, à exemplo de treinamentos para a atualização das certificações, não deverão ser incluídos no Plano de Capacitação. É obrigação da CONTRATADA manter os requisitos mínimos de qualificação das equipes conforme descrito no TR;

11.5. O programa contínuo de desenvolvimento de competências deverá ser de, no mínimo 40 (quarenta) horas por ano para cada grupo de atendimento. A carga horária deverá ser cumprida a cada ano de execução contratual, podendo, a critério da CONTRATANTE, não ser executada ou ser executada parcialmente;

11.6. A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo à CONTRATANTE aprová-lo previamente de acordo com a área de interesse de capacitação. O Plano de Capacitação deverá ser apresentado um mês antes do término de cada ano a partir do início da execução contratual, e deve ser executado no ano seguinte. A não apresentação do Plano de Capacitação implicará em ajuste (redução) de pagamento de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato. O ajuste será aplicado mensalmente até a apresentação e aprovação do plano;

11.7. Eventualmente, e devidamente fundamentada a necessidade por parte da CONTRATANTE, poderão ser solicitados treinamentos presenciais ou remotos específicos em alguma tecnologia, ferramenta ou solução de TI, de até 20 horas, por equipe especializada, no decorrer do período de execução do Plano de Capacitação. A CONTRATADA terá o prazo de 7 (sete) dias corridos para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pela CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para iniciar, efetivamente, o(s) curso(s) solicitado(s). Esse treinamento extemporâneo poderá ser incluído nas 40 horas do programa contínuo de desenvolvimento de competências, contudo caso essas 40 horas já tiverem sido cumpridas, esse motivo não poderá ser utilizado para a não execução do treinamento por parte da CONTRATADA;

11.8. A não execução da carga horária de treinamento/capacitação para as equipes especializadas da CONTRATADA, ou o descumprimento de qualquer requisito descrito nessa seção, implicará em ajuste de pagamento (redução) de 1% (um por cento) do valor ANUAL do contrato, aferidos no último mês do contrato, em que a CONTRATADA deverá apresentar os certificados/comprovantes de realização dos treinamentos indicados, até o término de cada ano de execução contratual;

11.9. O Programa de Desenvolvimento de Competências, não poderá resultar em custo adicional para a CONTRATANTE, nem será por ele custeado no todo ou em parte;

11.10. As solicitações expressas pela CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade,

acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que a CONTRATANTE venha a adotar.

12. FERRAMENTA DE SUPORTE REMOTO

12.1. A CONTRATADA deverá prover ferramenta de assistência remota ao usuário:

12.1.1. Deverá ser provido por software próprio e devidamente licenciado;

12.1.2. Toda assistência remota deverá ser efetuada mediante prévia autenticação do atendente no software de suporte remoto, de forma que seja possível identificar qual o atendente daquele acesso;

1.1.1. Deverá efetuar o registro da sessão de suporte, via gravação de tela e via logs, do atendimento no terminal remoto para fins de auditoria. Os registros devem conter, no mínimo, os dados do atendente, a data e horário do início e término do atendimento, a identificação da estação de trabalho e do usuário atendido e de todas as interações realizadas naquele acesso;

12.1.3. Na assistência remota às estações de trabalho, o atendente somente poderá interagir com a estação de trabalho do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema. Toda interação deverá ser possível de acompanhamento pelo usuário;

12.1.4. Os dados da sessão de assistência remota à estação de trabalho do usuário deverão ser trafegados e armazenados de maneira segura;

12.1.5. A ferramenta de assistência remota é de responsabilidade da CONTRATADA e ela deverá prover a licença em quantidade necessária aos profissionais em todos os níveis de atendimento da CONTRATADA que precisem realizar operações de acesso remoto;

12.1.6. O software utilizado para a assistência remota na estação de trabalho do usuário deverá possuir as últimas atualizações de segurança recomendadas;

12.1.7. Se for identificada alguma vulnerabilidade no software que seja amplamente divulgada na mídia especializada ou com exploit conhecido, este deverá ser substituído imediatamente.

12.2. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis durante a vigência do contrato, sendo o período de retenção de 1 (um) ano.

12.2.1. No encerramento do contrato, os logs e gravações do último ano deverão ser copiados e disponibilizados à CONTRATANTE.

12.3. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis durante a vigência do contrato, sendo o período de retenção de 1 (um) ano.

12.3.1. No encerramento do contrato, os logs e gravações do último ano deverão ser copiados e disponibilizados à CONTRATANTE.

12.4. A rede local de terminais utilizados pelos profissionais da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.

13. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Área de Atividades	Atividade	Tipo (I/R – Incidente / Requisição)	Impacto
Acessos e Contas	Dúvidas, sugestão ou melhorias do acesso-sec.mpt.mp.br ou acessoremoto.mpt.mp.br	R	Baixo
	Problemas relacionados ao acesso.mpt.mp.br ou acessoremoto.mpt.mp.br	I	Elevado
	Atualizar, emitir, renovar ou revogar certificação digital	R	Médio
	Erro de certificação digital	I	Médio
	Dúvidas/ajuda de certificação digital	R	Baixo
	Verificar conta inserida ou conta removida	R	Baixo
	Corrigir acesso ou conta	I	Elevado
	Criar, alterar ou remover conta de domínio ou reset de senha	R	Elevado
	Desbloquear ou reativar conta de domínio	I	Elevado
	Alterar, inserir ou remover grupo ou usuário de grupo do domínio	R	Médio
	Dúvida/ajuda de conta de domínio	R	Baixo
	Autenticação MFA (multifator) > Dúvida / Ajuda	R	Médio
	Autenticação MFA (multifator) > Corrigir problema	I	Elevado
	Criar, alterar, remover ou conceder acesso a conta de e-mail	R	Elevado
	Dúvida/ajuda de conta de e-mail	R	Baixo
	Corrigir conta de e-mail	I	Elevado
	Ajustar privilégio de acesso à Internet	R	Elevado
	Corrigir Acesso à Internet	I	Elevado
	Ajustar privilégio de acesso à Intranet	R	Elevado
	Dúvida/ajuda de acesso à Intranet	R	Baixo
	Erro de acesso à Intranet	I	Médio
	Alterar, permitir ou remover acesso a pastas ou Arquivos na Rede	R	Elevado
	Corrigir problema de acesso a pastas ou arquivos na rede	I	Elevado

	Dúvida/ajuda de acesso a pastas ou arquivos na rede	R	Baixo
	Rede Local – Instalar/remover/mover ponto	R	Baixo
	Rede Local - Dúvida / Ajuda	R	Médio
	Rede Local - Corrigir defeito	I	Elevado
	Alterar, configurar, permitir ou remover acesso à rede sem fio	R	Médio
	Dúvida/ajuda de acesso à rede sem fio	R	Baixo
	Corrigir problema de acesso à rede sem fio	I	Elevado
	Alterar, criar ou remover conta de acesso à Sistemas Externos	R	Médio
	Dúvida/ajuda de acesso à Sistemas Externos	R	Baixo
	Corrigir problema de acesso à Sistemas Externos	I	Elevado
	Alterar, criar ou remover conta do Teams	R	Elevado
	Dúvida/ajuda de conta ou acesso ao Teams	R	Baixo
	Corrigir problema de acesso ao Teams	I	Elevado
	Permitir ou remover acesso ao Teletrabalho	R	Médio
	Dúvida/ajuda de acesso ao Teletrabalho	R	Baixo
	Corrigir problema de acesso ao Teletrabalho	I	Elevado
	Alterar, criar ou remover conta de VPN	R	Médio
	Dúvida/ajuda de conta ou acesso à VPN	R	Baixo
	Corrigir problema de conta ou acesso à VPN	I	Elevado
Active Directory	Configurar/Criar/Remover AD, DFS, DHCP, DNS, File Server, WDS, GPO, System Center ou WSUS	R	Elevado
	Corrigir defeito em AD, DFS, DHCP, DNS, File Server, GPO, System Center, WDS ou WSUS	I	Altíssimo
	Mapear drive DFS	R	Elevado
	Criar reserva de DHCP	R	Médio
	Cadastrar/excluir hosts ou zona do DNS	R	Elevado
	Criar, excluir, reorganizar ou compartilhar pastas/arquivos do File Server	R	Médio
	Verificação ou manutenção periódica do System Center ou WSUS	R	Baixo

	Dúvida/Ajuda/Sugestão GPO ou System Center	R	Baixo
Aplicativos	Instalar/atualizar ou desinstalar	R	Médio
	Dúvida/ajuda de aplicativos	R	Baixo
	Corrigir problemas no software/aplicativo ou de autenticação	I	Elevado
	Renomear conta no domínio	R	Médio
	Verificar conta vencida no domínio	I	Elevado
	Verificar vulnerabilidade ou wannacry no software	I	Médio
Backup e Restore	Solicitar backup ou restore	R	Elevado
	Verificar execução de backup ou solicitar teste de restore	R	Alto
	Corrigir problema de manejo de fitas/backup/restore	I	Alto
	Solicitar manejo de fitas (Cofre/autoloader)	R	Elevado
Comunicação TI	Enviar aviso ou informativo de TI	R	Médio
	Sugerir matéria ou publicação	R	Baixo
	Corrigir/excluir comunicação de TI	R	Médio
Correio Eletrônico e Comunicador	Atualizar, criar ou remover e-mail setorial ou lista de e-mail	R	Médio
	Criar, remover, incluir usuário ou remover usuário de lista de e-mail	R	Médio
	Solicitar backup ou restore de mensagens	R	Elevado
	Requisições relacionadas ao filtro anti-spam, quotas ou outros serviços de e-mail ou comunicador	R	Médio
	Erro, lentidão ou indisponibilidade de serviço de e-mail ou comunicador	I	Elevado
	Requisições gerais relacionadas ao Teams	R	Médio
Data Center	Solicitar ou revogar acesso ao Data Center	R	Elevado
	Corrigir problema de acesso ao Data Center	I	Elevado
	Dúvida/ajuda de controle de acesso ao Data Center	R	Baixo
	Configurar, instalar, atualizar, desinstalar, alterar, criar, remover ou desativar host Vmware ou máquina virtual	R	Elevado
	Dúvida/ajuda de host Vmware ou máquina virtual	R	Baixo
	Corrigir defeito de host Vmware ou máquina virtual	I	Elevado

	Configurar, desinstalar, instalar ou remanejar roteador ou switch	R	Elevado
	Dúvida/ajuda de roteador ou switch	R	Baixo
	Corrigir defeito de Roteador ou Switch	I	Elevado
	Configurar, desinstalar, instalar ou remanejar servidor físico	R	Elevado
	Dúvida/ajuda de servidor físico	R	Baixo
	Corrigir defeito de servidor físico	I	Elevado
	Configurar, desinstalar, instalar, remanejar de Storage ou Unidade de fita	R	Elevado
	Verificação preventiva de Storage	R	Alto
	Dúvida/ajuda de Storage ou Unidade de fita	R	Baixo
	Corrigir defeito de Storage ou Unidade de fita	I	Elevado
	Corrigir temperatura de Data Center	R	Altíssimo
Equipamentos	Configurar, desinstalar, instalar, remanejar ou substituir periféricos*	R	Médio
	Dúvida/ajuda de periféricos*	R	Baixo
	Corrigir defeito de periféricos*	I	Médio
	Configurar, desinstalar, instalar, remanejar ou substituir CFTV, relógio de ponto e telefone	R	Médio
	Ajustar biometrias do relógio de ponto	R	Médio
	Dúvida/ajuda de CFTV, relógio de ponto e telefone	R	Baixo
	Corrigir defeito de CFTV, relógio de ponto e telefone	I	Médio
	Configurar, desinstalar, instalar, remanejar ou substituir computador, impressora, notebook, scanner, tablet, projetor multimídia ou TV	R	Médio
	Dúvida/ajuda de computador, impressora, notebook, scanner, tablet, projetor multimídia ou TV	R	Baixo
	Corrigir defeito de computador, impressora, notebook, scanner, tablet, projetor multimídia ou TV	I	Elevado
	Trocar tonner/cartucho de impressora	R	Elevado
	Instalar, desinstalar, remanejar, substituir, configurar ou ajuste nas regras de Firewall	R	Elevado
	Dúvida/ajuda de Firewall	R	Baixo

	Corrigir defeito Firewall ou regras do filtro de conteúdo Web	I	Alto
	Configurar, devolver, gravar ou solicitar token	R	Médio
	Corrigir defeito de Token	I	Médio
	Dúvida/ajuda de token	R	Baixo
Videoconferências e vídeos	Suporte e acompanhamentos/Dificuldade operacional, Dúvidas/Ajuda a videoconferências/reuniões virtuais	R	Médio
	Corrigir problema relacionado a videoconferências/reuniões virtuais	I	Altíssimo
	Corrigir defeito em vídeo publicado	I	Alto
	Corrigir/alterar vídeo	R	Médio
	Publicação de vídeo	R	Baixo
Ouvidoria TI	Corrigir problema relacionado a atendimento de TI	I	Alto
	Registro de elogio, reclamação ou sugestão relacionados aos serviços de TI	R	Baixo
Rede	Configurar ou executar <i>script</i> de banco de dados	R	Elevado
	Corrigir defeito de banco de dados	I	Elevado
	Ajustar filtro de conteúdo de Internet	R	Médio
	Corrigir defeito relacionado à Internet	I	Alto
	Dúvida/ajuda de Internet	R	Baixo
	Ajustar, criar ou excluir regra de firewall	R	Médio
	Dúvida/ajuda relacionada à Firewall	R	Baixo
	Chamado automático do sistema de monitoramento	R	Médio
	Conceder acesso ao sistema de monitoramento	R	Baixo
	Criar monitoramento geral ou monitoramento para Outsourcing de Impressão ou Criar notificação via Telegram	R	Médio
	Corrigir problema de monitoramento	I	Médio
	Instalar, remover ou verificar preventivamente ponto de rede	R	Médio
	Corrigir defeito em ponto de rede	I	Elevado
	Configurar Rede sem fio	R	Médio
	Corrigir defeito de rede sem fio	I	Elevado

	Configurar Rede WAN	R	Médio
	Corrigir defeito de Rede WAN	I	Altíssimo
Segurança da Informação	Verificar atividade Ilegal (Difamação/injúria/calúnia/discriminação, pedofilia/pornografia, propriedade intelectual, violação de dados pessoais ou outros)	R	Médio
	Verificar comprometimento da informação em aplicação/sistemas, conta ou equipamentos	R	Médio
	Verificar exploração de vulnerabilidade (escaneamento de rede, escuta de tráfego de rede ou tentativa de login)	R	Médio
	Verificar incidente de e-mail (phishing, SPAM ou Spoofing)	R	Médio
	Verificar Malware (Botnet, Ransomware, vírus/worm/trojan ou outros)	R	Médio
	Requisição de informações externas (CSIRTs ou outros) ou internas	R	Médio
	Corrigir problema relacionado à requisição de informações	I	Elevado
	Corrigir problema com teste de segurança	I	Elevado
	Executar teste de segurança	R	Médio
	Dúvida / Ajuda com teste de segurança	R	Médio
	Verificar violação de políticas e normas de acessos não autorizados ou outros	R	Médio
	Verificar desfiguração de página Web, redirecionamento indesejado de site ou filtro de conteúdo Web	R	Médio
	Verificar outros incidentes de segurança da informação	R	Médio
Sistemas	Alterar Acesso à Sistema	R	Elevado
	Dificuldade Operacional/Dúvida/Ajuda à Sistema	R	Baixo
	Verificar Erro que impede a realização da atividade no sistema	I	Alto
	Verificar Erro que prejudica a realização da atividade no sistema	I	Elevado
	Sugestão de melhoria ou nova funcionalidade	R	Baixo
	Alterar, criar ou excluir grupo de atendimento no Atena	R	Médio
	Verificar lentidão	I	Elevado
	Cadastrar Contrato, Criar/Editar Formulário ou Serviço no Atena	R	Baixo
	Gerar Relatórios no Atena	R	Baixo

	Publicar Aviso no Atena	R	Elevado
	Solicitar ou renovar acesso ao CAGED, Seguro-Desemprego/Benefício Emergencial	R	Elevado
	Ajustar Ponto Manualmente no GRIFO	R	Baixo
	Gerenciar conteúdo ou publicar aviso na Intranet	R	Elevado
	Publicação de Manual/Tutorial no MPT Busca	R	Médio
	Cadastramento no MPT Digital	R	Elevado
	Verificar erro no assinador (antigo) do MPT Digital	I	Alto
	Excluir documento no MPT Digital	R	Médio
	Habilitar usuários da Corregedoria no MPT Digital	R	Médio
	Excluir documento no MPT Digital Administrativo	R	Médio
	Gerenciar conteúdo do Portal MPT ou Portal Web Regional	R	Médio
	Solicitar acesso ao RAIS	R	Elevado
	Cadastrar SERPRO	R	Elevado
	Solicitar acesso ao TST	R	Elevado
	Solicitar acesso ao SISBACEN	R	Elevado
	Recuperar senha do SISBACEN	R	Elevado
	Requerer permissão para a Biblioteca de Mídia, Layout ou Player do Sistema Xibo	R	Médio
	Cadastrar usuário no sistema Xibo	R	Elevado
Telefonia	Configurar, Instalar, devolver ou retirar telefone fixo	R	Médio
	Solicitar relatório de telefonia fixa	R	Médio
	Corrigir defeito de telefonia fixa	I	Alto
	Dúvida/Ajuda de telefonia fixa	R	Baixo
	Ativar pacote de dados de telefonia móvel	R	Elevado
	Cancelar ou habilitar linha de telefonia móvel	R	Elevado
	Configurar ou instalar telefone móvel	R	Médio
	Corrigir defeito de telefonia móvel	I	Elevado
	Dúvida/ajuda de telefonia móvel	R	Baixo

	Substituir aparelho ou trocar chip de telefonia móvel	R	Elevado
	Corrigir problema de registro de chamadas	I	Médio
	Requerer informação de registro de chamadas (informação de ramal, recado, transferência de ligação ou outros)	R	Baixo

Tabela 13 - Catálogo de Serviços

*Periféricos: câmera/webcam, fone/headset, kit multimídia, leitor/gravador, monitor, mouse, teclado, Nobreak etc.

14. FATORES DE CONVERSÃO PARA MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS OPERACIONAIS ESPECIALIZADOS DE TIC

14.1. Finalidade

14.1.1. Aqui são estabelecidos os fatores de conversão de esforço técnico a serem utilizados exclusivamente para fins de mensuração e apuração das horas técnicas relativas à execução dos Serviços Operacionais Especializados de TIC (Item 6), prestados sob demanda mediante Ordem de Serviço

14.1.2. Os fatores de conversão têm por finalidade conferir objetividade, padronização, rastreabilidade e transparência ao processo de mensuração, não se confundindo com controle de jornada de trabalho, tempo de permanência em local ou dedicação exclusiva de mão de obra

14.2. Princípios Gerais

14.2.1. A mensuração do esforço técnico será realizada com base na quantidade efetivamente executada das atividades autorizadas, aplicando-se os fatores de conversão definidos neste Anexo.

14.2.2. Os fatores de conversão representam estimativas médias de esforço, considerando execução em lote, ganhos de escala, padronização de procedimentos e execução planejada, típicas das atividades enquadradas no Item 6.

14.2.3. A simples declaração de horas trabalhadas, tempo de permanência da equipe ou número de profissionais alocados não constitui critério válido de mensuração.

14.3. Tabela de Fatores de Conversão

Atividade	Unidade Técnica de Mensuração	Fator de Conversão Referencial
Instalação, substituição ou remanejamento de desktop ou notebook	Equipamento processado	0,75 horas por unidade
Aplicação de imagem padrão institucional, com configurações iniciais e testes	Equipamento processado	1 horas por unidade
Catálogo patrimonial de equipamento de TIC	Equipamento catalogado	0,25 horas por unidade
Testes de conectividade e validação de hardware/software	Equipamento validado	0,25 horas por unidade

Higienização/limpeza de periféricos (quando autorizada)	Equipamento/periférico tratado	0,15 horas por unidade
Preparação de lote de equipamentos para desfazimento patrimonial	Equipamento processado	0,5 horas por unidade

Tabela 14 - Tabela de conversão Serviços operacionais especializados

14.3.1. Os fatores indicados acima são referenciais, devendo ser utilizados exclusivamente para fins de apuração das horas técnicas correspondentes às atividades efetivamente executadas.

14.4. Regras de Aplicação dos Fatores

14.4.1. A aplicação dos fatores de conversão deverá observar estritamente:

- o escopo autorizado na Ordem de Serviço;
- os quantitativos efetivamente executados; e
- os limites máximos de horas técnicas definidos na respectiva Ordem de Serviço.

14.4.2. Quando uma mesma atividade envolver mais de uma ação correlata (ex.: instalação de equipamento com aplicação de imagem padrão), os fatores de conversão poderão ser **aplicados de forma cumulativa**, desde que expressamente previstos e autorizados na Ordem de Serviço.

14.4.3. Atividades não previstas na tabela de fatores somente poderão ser consideradas para mensuração mediante:

- previsão expressa na Ordem de Serviço; e
- definição prévia do fator de conversão aplicável pela CONTRATANTE.

14.5. Ajustes e Revisões dos Fatores

14.5.1. Os fatores de conversão poderão ser ajustados pela CONTRATANTE, mediante justificativa técnica, para refletir:

- ganhos de produtividade decorrentes de melhorias de processo;
- aumento ou redução relevante de complexidade;
- peculiaridades logísticas ou operacionais devidamente justificadas; ou
- lições aprendidas ao longo da execução contratual.

14.5.2. O ajuste dos fatores de conversão não caracteriza alteração contratual, por se tratar de instrumento auxiliar de mensuração, desde que não implique modificação do objeto, do regime de execução ou dos valores unitários contratados.

14.6. Vinculação com a Mensuração e o Faturamento

14.6.1. A apuração das horas técnicas do Item 6 resultará da aplicação direta dos fatores de conversão definidos neste Anexo sobre os quantitativos efetivamente executados e validados.

14.6.2. O relatório de execução da Ordem de Serviço deverá conter a memória de cálculo da mensuração, com indicação clara:

- das atividades realizadas;
- das quantidades executadas; e
- dos fatores de conversão aplicados.

14.7. Disposição Final

14.7.1. A utilização dos fatores de conversão previstos neste Anexo reforça o modelo de contratação orientado a resultados, garantindo objetividade na mensuração, transparência no faturamento e conformidade com a Súmula TCU nº 269.

15. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DAS UNIDADES

15.1. Horário das Sedes das Unidades

Horário de funcionamento nas Unidades do MPT			
Unidade	Hora Início	Hora Fim	Qtde Horas
PGT	08:00	20:00	12:00
PRT01	08:00	17:00	09:00
PRT02	09:00	17:00	08:00
PRT03	09:00	16:00	07:00
PRT04	09:00	18:00	09:00
PRT05	08:00	15:00	07:00
PRT06	07:00	17:00	10:00
PRT07	08:00	16:00	08:00
PRT08	08:00	15:00	07:00
PRT09	08:00	18:00	10:00
PRT10	08:00	20:00	12:00
PRT11	08:00	16:00	08:00
PRT12	08:00	20:00	12:00
PRT13	08:00	17:00	09:00
PRT14	07:00	16:00	09:00
PRT15	08:30	16:30	08:00
PRT16	08:00	17:00	09:00
PRT17	08:00	18:00	10:00
PRT18	07:00	17:00	10:00
PRT19	07:00	16:00	09:00
PRT20	07:00	14:00	07:00
PRT21	08:00	17:00	09:00
PRT22	07:00	17:00	10:00
PRT23	07:00	15:00	08:00
PRT24	07:30	20:00	12:30

Tabela 15 - Horário Funcionamento Unidades MPT

15.2. Horários das PTMs

15.2.1. Em geral as Procuradorias do Trabalho nos Municípios têm expediente em horário abrangido pelo horário das Sedes das PRTs.

15.2.2. PTMs com horário diverso do horário da Sede

PTMs com horário diverso do abrangido pelo horário da Sede da PRT			
Unidade	Hora Início	Hora Fim	Qtde Horas
PRT16 - PTM - IMPERATRIZ	07:00	16:00	09:00

Tabela 16 - Horário Específico PTMs



Aquisição PC.107
PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26
ANEXO II DO TR – Modelo de Termo de Confidencialidade e Responsabilidade

O(a) Sr.(a) CPF nº..... endereço
....., profissional responsável pela
execução do contrato nº ____/____, **DECLARA**, sob as penalidades da lei,
expressamente:

1. Ter conhecimento inequívoco e assumir inteira responsabilidade pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na legislação sobre o tratamento da informação não pública, comprometendo-se a preservar sua confidencialidade, nos termos, Lei nº 13.709 de 2018, da Lei nº 12.527 de 2011, da Lei nº 8.112 de 1990, da Resolução nº 89 do CNMP e das Resoluções do CETI que dispõem sobre a Política e as Normas de Segurança da Informação e Comunicação do MPT, assim como todos os requisitos de segurança e sigilo expressos no Contrato.

2. E, se compromete a:

2.1. adotar medidas de segurança adequadas, no âmbito das minhas atividades, no que concerne a manter o sigilo sobre dados e/ou informações de natureza sigilosa ou sensível, tratados no âmbito do MPT, relativo à prestação de serviço efetivo, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função, venha a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente, conforme termos do Contrato vigente.

2.2. zelar pela proteção dos equipamentos, documentos, processos e sistemas de informação sob minha responsabilidade ou os quais me forem disponibilizados para uso, especialmente as informações constantes na base de dados dos Sistemas Corporativos de Informação do Ministério Público do Trabalho, fazendo-o em estrito interesse e razões do serviço desta Instituição.

3. A vigência da obrigação de manutenção do sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, será enquanto os dados e/ou informações estiverem classificados como sigilosos, ou, quando esta classificação for suspensa, mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa por autoridade competente para tal suspensão.

4. E por estar de acordo com o presente termo, assino-o na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

Local e Data

ASSINATURA



ANEXO III DO TR – TERMO DE VISTORIA
Contratação PC.107
PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

O Ministério Público do Trabalho declara que o proponente/licitante
_____, CNPJ _____ / _____, através do seu
Representante _____ Legal, _____
_____,
RG _____ / _____, compareceu às dependências do MPT na unidade
_____ e verificou o objeto do Pregão Eletrônico PGT/MPT nº
_____/202__ / Dispensa Eletrônica PGT/MPT nº ____xx/xxxx, tomando conhecimento das
características e condições do objeto da contratação.

Brasília, de _____ de 202__.

Assinatura do Representante do MPT

Declaro ter realizado a vistoria, para participação no certame licitatório, ocasião em que
me foram prestadas todas as informações solicitadas, estando ciente das condições e
características do objeto a ser fornecido, conforme especificações constantes no Edital
de Licitação.

Representante da Empresa

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO - PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO**

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250

Telefone: (61) 3314-8579 – e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br**Aquisição PC.107**
PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26
ANEXO IV DO TR - Unidades e Equipamentos do MPT

Regional	Unidade	Membros	Servidores	Estagiários	Outros	Total de Usuários	Total de Computadores (Desktops e Notebooks)	Endereço
PGT	Sede	55	673	23	95	846	917	SAUN Quadra 5, Lote C, Torre A- Brasília - DF CEP 70040-250
PRT01	PTM de Cabo Frio	1	11	0	2	14	22	Rua Florismundo Batista Machado nº 11 - Jardim Machado - Praia do Forte - CEP: 28907-050
PRT01	PTM de Campos dos Goytacazes	3	10	0	1	14	21	Rua Doutor Siqueira 139, Salas 1106 a 1110. Parque Itamararé, Campos dos Goytacazes. CEP 28030-131
PRT01	PTM de Itaguaí	2	3	0	0	5	0	Lotados na Sede Rio de Janeiro/RJ
PRT01	PTM de Niterói	4	11	1	0	16	22	Rua Doutor Paulo César, número 63-A, do 3º ao 5º andar - Icaraí - Niterói/RJ CEP 24220-401
PRT01	PTM de Nova Friburgo	2	5	2	2	11	15	Rua Ernesto Brasília nº 30 - cobertura - Centro CEP: 28610-120
PRT01	PTM de Nova Iguaçu	5	19	1	1	26	32	Rua Padre Viola, 36 - Centro - CEP - 26255-430
PRT01	PTM de Petrópolis	2	8	0	2	12	24	Avenida Koeller, nº 341, Vila Imperial, Petrópolis/RJ - CEP: 25685-060
PRT01	PTM de Volta Redonda	3	9	2	2	16	21	Avenida Paulo de Frontin, no 590, Salas 1501 a 1513. Edifício Plaza. Bairro Paulo de Frontin. Volta Redonda/RJ, CEP: 27213-270.
PRT01	Sede	51	196	17	1	265	318	Rua Santa Luzia, 173 – Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP 20020-021; Anexo em: Av. Churchill, 94, 7º ao 11º andares, Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP 20020-050
PRT02	PTM de Barueri	4	14	1	0	19	19	Rua Rio Grande nº 181 - Vila Boa Vista - Barueri/SP (Esquina com a rua Marcelina Chaluppe). CEP 06411-060
PRT02	PTM de Guarulhos	3	12	1	1	17	18	Rua Rafael Balzani, nº 161, Vila Moreira - Guarulhos/SP CEP 07020-091
PRT02	PTM de Mogi das Cruzes	3	9	2	2	16	14	Rua Professora Leonor de Oliveira Mello, 189 - Jardim Santista - CEP: 08730-140

PRT02	PTM de Santos	4	12	3	1	20	23	Edifício Legacy Tower: Avenida Conselheiro Nébias, 444, 12º andar – Bairro Encruzilhada. CEP: 11045-000. Santos - SP
PRT02	PTM de São Bernardo do Campo	4	10	4	2	20	21	Silva Jardim Business Center: Rua Silva Jardim, 187, 15º andar - Centro. CEP: 09715-090. São Bernardo do Campo - SP
PRT02	Sede	62	234	28	5	329	437	Rua Cubatão, 322 Bairro Paraíso, São Paulo-SP, CEP 04013-001
PRT03	PTM de Coronel Fabriciano	3	9	3	5	20	18	Rua Itaparica no. 1375 – Santo Elói CEP: 35.170-101
PRT03	PTM de Divinópolis	4	12	0	2	18	18	Rua Coronel João Notini, 1044 – Sidil – CEP: 35500-017
PRT03	PTM de Governador Valadares	2	6	1	1	10	15	Rua Vereador Omar de Magalhães, num. 864, Bairro: Santa Terezinha, CEP: 35030-740, Governador Valadares/MG
PRT03	PTM de Juiz de Fora	3	12	5	2	22	27	Rua Constantino Paleta, 390 - Jardim Santa Helena - CEP:36.015-450
PRT03	PTM de Montes Claros	2	6	2	5	15	17	Rua Guarani, 159, Bairro Melo - Montes Claros - MG CEP: 39.401-508
PRT03	PTM de Patos de Minas	2	9	2	1	14	16	AV. Padre Almir Neves De Medeiros, nº 1249 - Bairro Sobradinho - Patos de Minas - MG. CEP 38701-118
PRT03	PTM de Pouso Alegre	2	10	5	2	19	18	Rua Dr. José Alfredo de Paula, 134 - Centro - Pouso Alegre - MG CEP: 37.550-000
PRT03	PTM de Teófilo Otoni	1	5	1	1	8	14	Rua Desembargador Eustáquio Peixoto, 142 – São Diogo - CEP: 39.803-007
PRT03	PTM de Uberlândia	5	16	6	3	30	41	Av. Floriano Peixoto, 3.575, Bairro Brasil, Uberlândia/MG. CEP: 38400-704
PRT03	PTM de Varginha	2	9	5	2	18	18	Rua Equador, 39 - Vila Pinto - Varginha - MG. CEP: 37010-720
PRT03	Sede	30	153	26	6	215	297	Rua Bernardo Guimarães, 1615, Funcionários – Belo Horizonte – MG CEP: 30140-082
PRT04	PTM de Caxias do Sul	3	14	3	3	23	31	R. Dante Pelizzari, 1554, Salas 24/25 e 2º andar. Bairro Pannasollo. CEP 95082-030
PRT04	PTM de Novo Hamburgo	3	7	2	1	13	17	Rua Júlio de Castilhos, 679 - salas 841 e 842. Centro. CEP 93510-130
PRT04	PTM de Passo Fundo	3	11	4	2	20	22	Rua Antônio Araújo, 1115, Bairro Centro, Passo Fundo/RS. CEP 99010-220
PRT04	PTM de Pelotas	3	12	6	2	23	35	Rua Barros Cassal, 601, bairro Areal. CEP 96077-540
PRT04	PTM de Santa Cruz do Sul	3	9	2	2	16	17	Rua Vinte e Oito de Setembro, 844, Centro. CEP 96810-174

PRT04	PTM de Santa Maria	3	13	7	2	25	30	Alameda Buenos Aires, 322, bairro Nossa Senhora das Dores. CEP 97050-545
PRT04	PTM de Santo Angelo	2	9	4	2	17	15	Rua Antunes Ribas, 1888 - CEP 98803-230
PRT04	PTM de Uruguaiana	2	5	4	2	13	15	Rua General Bento Martins, 2357, Centro. CEP 97510- 546.
PRT04	Sede	42	150	13	4	209	283	Avenida Senador Tarso Dutra, 605, 7º andar, bairro Petrópolis. CEP 90690-140
PRT05	PTM de Barreiras	3	6	3	0	12	10	Rua 19 de Maio nº 141 - Centro - CEP 47800-240
PRT05	PTM de Eunapolis	2	7	2	0	11	11	Avenida Adolpho Xavier, nº 360 – Dinah Borges – Eunápolis-BA CEP: 45.830-140
PRT05	PTM de Feira de Santana	3	11	4	1	19	27	Rua Francisco Martins Silva, 204 - Ponto Central, CEP: 44075-475
PRT05	PTM de Itabuna	3	8	4	1	16	18	Rua Duque De Caxias, nº 655, Centro - CEP 45.600-210
PRT05	PTM de Juazeiro	2	8	1	1	12	12	Rua Napoleão Laureano, nº 422, Bairro Santo Antônio, CEP 48.903-040
PRT05	PTM de Santo Antonio de Jesus	2	7	2	1	12	12	Praça Pirajá, s/ nº - Centro - CEP: 44.572-070
PRT05	PTM de Vitoria da Conquista	3	9	4	1	17	21	Rua Gilenilda Alves, S/N – Boa Vista - CEP: 45027-560
PRT05	Sede	31	143	39	5	218	276	Av Sete de Setembro, nº 2563 - Corredor da Vitória. Salvador – BA CEP: 40080-003
PRT06	PTM de Caruaru	1	15	2	8	26	20	Rua Saldanha Marinho, 375 . Maurício de Nassau . CEP 55.012-740
PRT06	PTM de Petrolina	2	8	2	3	15	23	Av. Gilberto Freire, 120 - Vila Mocó CEP 56.306-355
PRT06	Sede	21	99	22	8	150	177	Rua Conselheiro Portela, nº 531 - Espinheiro – Recife/PE - CEP 52020-041
PRT07	PTM de Juazeiro do Norte	2	6	2	1	11	11	Rua Joaquim Mansinho, 175 - Santa Tereza - CEP 63.050-260
PRT07	PTM de Limoeiro do Norte	1	3	1	0	5	0	Lotados temporariamente na Sede - Fortaleza/CE
PRT07	PTM de Sobral	0	3	1	0	4	0	Lotados temporariamente na Sede - Fortaleza/CE
PRT07	Sede	10	75	9	3	97	156	Avenida Almirante Barroso, 466 - Praia de Iracema - Fortaleza - Ceará - CEP: 60.060-440
PRT08	PTM de Macapa	3	12	2	3	20	25	Av. FAB nº 285, Centro CEP 68.900-073
PRT08	PTM de Maraba	3	12	2	2	19	27	Rodovia Transamazônica, nº 1076. Bairro Amapá, Marabá/PA - CEP: 68.502-030

PRT08	PTM de Santarem	3	12	3	2	20	26	Av. São Sebastião, 1080 - Bairro Santa Clara - CEP 68005-090
PRT08	Sede	18	90	11	7	126	204	Avenida Governador José Malcher, nº 652 Bairro Nazaré – Belém – PA. CEP: 66.040-282
PRT09	PTM de Campo Mourao	2	5	1	0	8	0	Av. José Custódio de Oliveira, 2305 - Centro - Campo Mourão - PR CEP 87300-020
PRT09	PTM de Cascavel	2	11	1	1	15	18	Rua Galibis, 329 - Santa Cruz - Cascavel – PR - CEP 85.806-390
PRT09	PTM de Foz do Iguaçu	2	5	1	0	8	0	Av. Paraná, 3610 – CR1 – CEP 85863-720
PRT09	PTM de Guarapuava	2	9	0	1	12	15	R. Guaíra, 3853 Batel - Guarapuava - PR CEP 85010-010
PRT09	PTM de Londrina	3	15	2	2	22	20	Av. Madre Leônia Milito, 1377 - Cond. Emp. Palhano Premium - 20º Andar - Bairro Bela Suíça - Londrina - PR CEP 86050-270
PRT09	PTM de Maringá	3	13	5	1	22	28	Av. Centenário, 116 - Vila Christino – CEP 87050-040
PRT09	PTM de Pato Branco	2	5	0	0	7	0	Rua Rua Goianases, 368 – Centro - CEP 85501-020
PRT09	PTM de Ponta Grossa	2	9	1	1	13	18	Rua Marques do Paraná, 633 - Bairro Ronda – CEP 84051-060
PRT09	PTM de Umuarama	2	8	2	1	13	15	Praça Santos Dumont, 3940 – Zona I – CEP 87501-260
PRT09	Sede	26	116	9	2	153	206	Av Vicente Machado n 84 Centro – Curitiba – PR - CEP 80420-010
PRT10	PTM de Araguaína	2	8	2	1	13	10	Avenida Neief Murad. Quadra 01, Lote 01-A nº 895, Bairro Jardim Goiás - Araguaína (TO) - CEP 77.824-022
PRT10	PTM de Gurupi	2	4	0	0	6	0	Lotados temporariamente em Palmas/TO
PRT10	PTM de Palmas	1	11	1	1	14	11	ACSO I, Avenida LO-01, Conjunto 04, Lote 08, Palmas– TO CEP: 77015-020
PRT10	Sede	26	123	16	39	204	203	SEPN 711/911, Módulo A - Asa Norte - Brasília/DF - CEP 70790-116
PRT11	PTM de Boa Vista	2	12	1	0	15	22	Rua Capitão Franco de Carvalho, 352, Bairro São Francisco, Cep: 69.305-120
PRT11	Sede	12	54	7	7	80	97	Av. Mário Ypiranga Monteiro, 2479, Flores, CEP 69.050-030
PRT12	PTM de Blumenau	2	9	1	1	13	17	Av. XV de novembro, 1305 - 11º Andar - Centro CEP 89010-915
PRT12	PTM de Chapecó	2	9	1	2	14	14	Rua Independência, 411-E - Jardim Itália - Chapecó - SC - CEP 89.802-061

PRT12	PTM de Criciúma	3	9	2	1	15	17	Rua Cel. Pedro Benedet, 333 – Pio Corrêa – Edifício Metropolitan Business Center, 18º andar, salas 1806 a 1813 – Criciúma – SC / CEP: 88.801-250
PRT12	PTM de Joaçaba	2	6	1	1	10	15	Rua Frei Edgar, 138 - 9º andar, Edifício Unique Office - Centro - Joaçaba-SC - CEP 89600-000
PRT12	PTM de Joinville	3	12	2	0	17	23	Avenida Juscelino Kubitschek, nº 410 - Bloco B Sala 201 a 209 - CEP 89.201-100 – Condomínio Centro Comercial Cidade de Joinville – Joinville/SC.
PRT12	PTM de Lages	1	4	1	1	7	8	Av. Belisário Ramos, 3.800 - 3º Andar - Centro CEP 88502-100
PRT12	Sede	16	75	6	7	104	123	Rua Paschoal Apóstolo Pítsica, 4876 - Centro Executivo Luiz Elias Daux, Torre 2, Bairro Agrônômica -CEP 88.025-255
PRT13	PTM de Campina Grande	2	12	3	2	19	29	Rua Vice-Prefeito Antônio de Carvalho Souza, nº 255 - Estação Velha. Campina Grande-PB CEP: 58410-050
PRT13	PTM de Patos	2	5	2	0	9	0	Lotados na PTM de Campina Grande/
PRT13	Sede	9	65	15	4	93	116	Rua Almirante Barroso n 234 – João Pessoa – PB CEP: 58013-120
PRT14	PTM de Ji-Paraná	2	11	2	1	16	23	Rua Clóvis Araes (antiga Vilagrã Cabrita), 1415, Bairro Centro - Ji-Paraná - RO- CEP 76900-045
PRT14	PTM de Rio Branco	3	11	4	2	20	24	Rua Rio Grande do Sul, 275 - Dom Giocondo 69900-324 Rio Branco/AC.
PRT14	Sede	6	61	8	4	79	119	Avenida Presidente Dutra, 4055, Bairro Olaria, Porto Velho - RO - CEP: 76801-327
PRT15	PTM de Aracatuba	2	7	1	1	11	20	R. Cristiano Olsen, 2148 Bairro Higienópolis -SP - CEP 16010-720
PRT15	PTM de Araraquara	3	10	0	1	14	17	R. Padre Duarte, 151 – 18º Andar – Edifício América – J. Nova América = CEP 14800-360
PRT15	PTM de Bauru	3	12	3	1	19	35	Rua Júlio de Mesquita Filho, 10-31 – Sls.307-316 Condomínio Edifício Garden Trade Center Vila Cidade Universitária CEP 17011-137
PRT15	PTM de Presidente Prudente	3	11	3	0	17	25	Av. Coronel Soares Marcondes, 3372 – Jardim Bongiovani - CEP 19050-230
PRT15	PTM de Ribeirão Preto	4	14	2	1	21	25	R. Paschoal Bardaro, 1265 Jardim Botânico, CEP 14021-655
PRT15	PTM de São José do Rio Preto	3	11	2	1	17	20	Rua Guatemala, 583 – Jardim Alto do Rio Preto CEP 15020-240

PRT15	PTM de Sao Jose dos Campos	4	16	3	1	24	28	Av. Cassiano Ricardo, 601, 10º andar, Edifício The One Office Tower Parque Residencial Aquarius CEP 12246-870
PRT15	PTM de Sorocaba	3	10	3	1	17	20	Av. Rudolf Dafferner, 400 – Salas 401 a 410 – Jardim Boa Vista - CEP 18085-005
PRT15	Sede	37	150	7	7	201	304	Rua Pedro Anderson, nº 91, Bairro Taquaral, Campinas-SP. CEP 13.076-070
PRT16	PTM de Bacabal	0	2	1	0	3	0	Lotados provisoriamente na Sede em São Luís/MA
PRT16	PTM de Caxias	1	3	0	0	4	3	Lotados provisoriamente na Sede de Teresina/PI
PRT16	PTM de Imperatriz	2	11	2	0	15	16	Edifício RD Xavier, rua Pernambuco, 545, bairro Juçara – CEP65.900-500, Imperatriz - MA
PRT16	Sede	9	65	14	4	92	112	Rua Atlântica (Alpercatas), Lote 03, Quadra 24, S/N, Calhau São Luís/MA 65071-630
PRT17	PTM de Cachoeiro do Itapemirim	2	8	0	2	12	13	Av. Francisco Lacerda de Aguiar, nº 305 - BairroAmarelo - Cachoeiro de Itapemirim/ES CEP 29304-623
PRT17	PTM de Colatina	2	5	0	0	7	7	Av.Brasil nº 232, 4º andar, BairroLacê, CEP 29703-032, Colatina-ES
PRT17	PTM de Sao Mateus	2	7	0	0	9	11	Rua Coronel Constantino Cunha, nº 1345, Bairro Fátima, São Mateus - CEP 29.933-530
PRT17	Sede	12	81	3	3	99	141	Rua José Alexandre Buaiz, 350, Edifício Affinity Work, pavimentos 10º ao 14º, Enseada do Suá, Vitória-ES. CEP 29050-545
PRT18	PTM de Anapolis	3	9	3	0	15	20	Edifício London Eye Offices, Salas 1104 a 1116 – 11º andar Av. Sen. José Lourenço Dias, nº 1440 - St. Central, Anápolis - GO, 75020-010
PRT18	PTM de Luziania	2	7	2	0	11	13	Rua Benedito Pimentel, nº 07, Centro, Luziânia/GO CEP: 72.800-550
PRT18	PTM de Rio Verde	2	9	2	0	13	17	Avenida Presidente Vargas, nº 266, Qd. R, Lt. 2, Jardim Marconal, Centro Empresarial Le Monde, Térreo, CEP: 75.901-551
PRT18	Sede	10	75	17	3	105	154	Av. T-63, nº 1680, Qd. 572, Lts. 13-17, esquina com rua C-253, Setor Nova Suíça, Goiânia / Goiás - CEP 74280-230
PRT19	PTM de Arapiraca	2	11	0	1	14	17	Rua José Jailson Nunes, s/n - Bairro Santa Edwiges - Cep 57310-255
PRT19	Sede	10	52	1	3	66	66	Rua Prof. Lourenço Peixoto, Loteamento Stella Maris, Qd. 36, nº 90 - Cep 57035-640

PRT20	PTM de Itabaiana	2	5	2	0	9	4	Avenida Otoniel Dórea, 455 - Bairro Centro - Itabaiana/SE. CEP 49.500-142
PRT20	Sede	10	56	10	10	86	124	Av. Desembargador Maynard, n. 72 Bairro Cirurgia – Aracaju - SE CEP: 49055-210
PRT21	PTM de Caico	1	3	1	1	6	0	Rua Zeco Diniz, nº 1300 - Penedo - CEP: 59300-000
PRT21	PTM de Mossoro	2	9	2	5	18	21	Av. Jorge Coelho de Andrade, nº 274 , Bairro Presidente Costa e Silva. CEP 59625-400
PRT21	Sede	9	67	7	7	90	120	Rua Dr. Poty Nóbrega n 1941 Lagoa Nova – Natal - RN CEP: 59056-180
PRT22	PTM de Bom Jesus	1	4	0	0	5	6	Rua Vereador Airam Miranda, 231 Bairro Judite Piauilino CEP: 64.900-000
PRT22	PTM de Picos	2	10	2	1	15	14	Rua Monsenhor Hipólito, 1100 Canto da Várzea - CEP: 64.600-000
PRT22	Sede	9	47	10	5	71	95	Av Miguel Rosa n 2862-N Ed. Humberto Cavalcante Centro – Teresina - PI CEP: 64000-480
PRT23	PTM de Agua Boa	2	5	1	0	8	0	Lotados temporariamente na sede Cuiaba/MT
PRT23	PTM de Alta Floresta	2	5	2	0	9	0	Rua Acerola, 147, Bairro: Setor H, Cep: 78.580.000 - Alta Floresta - MT
PRT23	PTM de Caceres	1	2	0	0	3	0	Lotados temporariamente na sede Cuiaba/MT
PRT23	PTM de Rondonópolis	2	8	1	0	11	18	Rua Dom Aquino, nº 419 - Bairro: Jd. Guanabara CEP 78710-150 - Rondonópolis - MT
PRT23	PTM de Sinop	2	10	2	1	15	21	Av. das Figueiras, 1964 Q.12, Lote 13- Sinop - MT CEP 78.550-000
PRT23	Sede	8	63	5	5	81	147	Rua Arnaldo Lopes Sussekind, nº 236, Jardim Aclimação, CEP: 78.050-258
PRT24	PTM de Corumba	1	2	0	0	3	0	Lotados temporariamente na sede Campo Grande/MS
PRT24	PTM de Dourados	1	7	1	1	10	12	R. Ediberto Celestino de Oliveira, 2605, Vila Planalto . CEP 79826-150
PRT24	PTM de Tres Lagoas	2	9	1	1	13	18	Rua Paranaíba, nº 1937, Jardim Colinos - CEP: 79603-090
PRT24	Sede	9	72	12	10	103	138	Rua Dr. Paulo Machado, nº 120, Bairro Royal Park. Campo Grande - MS - CEP 79021-460



ANEXO V DO TR – MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO - EVENTOS
AQUISIÇÃO PC.107
PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26

ORDEM DE SERVIÇO (OF)		Nº xxx/xx
		Data xx/xx/xxxx
Objetivo	Descrever aqui o objetivo da ordem de serviço. Deve-se encontrar o equilíbrio entre ser sucinto e não deixar qualquer atividade que seja relevante deixar de ser documentada. Sempre que possível deve-se descrever os elementos citando a localidade e características intrínsecas dos produtos e serviços que ora estão sendo ordenados.	

Local de Execução dos Serviços
Explicitar o ambiente e endereço onde os serviços deverão ser executados.

Item	Qtd	Data	Período estimado		Local de Execução dos Serviços	Descrição/especificidades do Evento
			Início	Fim		
4						
4						
(...)						
Total			(Total de horas estimado)			

Valor total da OS	
Por extenso	R\$
xxxxxxx	0,00



Critérios de aceitação	
Critério	Condições
A	Relatório com os períodos dos eventos efetivamente “cobertos”.
B	Relatório com Cálculo no INS12 (Presença e permanência do Técnico no Evento)
C	Relatório com Cálculo no INS13 (Tempo de Resposta a Incidentes Durante o Evento)

Observações gerais
Os horários efetivamente trabalhados deverão ser inseridos no Relatório Geral de Faturamento do mês.

Autorização	
Data	Equipe de fiscalização
xx/xx/xxxx	<div><div></div><div>Gestor do Contrato</div></div> <div><div></div><div>Fiscal Técnico do Contrato</div></div>



ANEXO VI DO TR – MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO - PTM
AQUISIÇÃO PC.107
PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26

ORDEM DE SERVIÇO (OF)		Nº xxx/xx
		Data xx/xx/xxxx
Objetivo	Descrever aqui o objetivo da ordem de serviço. Deve-se encontrar o equilíbrio entre ser sucinto e não deixar qualquer atividade que seja relevante deixar de ser documentada. Sempre que possível deve-se descrever os elementos citando a localidade e características intrínsecas dos produtos e serviços que ora estão sendo ordenados.	

Local de Execução dos Serviços
Explicitar o ambiente e endereço onde os serviços deverão ser executados.

Item	Discriminação dos serviços a serem executados
(...)	
(...)	
(...)	
(...)	

Valor total da OS	
Por extenso	R\$
xxxxxxx	0,00



Critérios de aceitação	
Critério	Condições
A	Relatório com as atividades efetivamente executadas
B	Relatório com Cálculo do INS14 e INS15

Observações gerais
Observações gerais da OS que cobrem todos os itens.

Autorização	
Data	Equipe de fiscalização
xx/xx/xxxx	<div><div></div><div></div></div> <div><div>Gestor do Contrato</div><div>Fiscal Técnico do Contrato</div></div>



ANEXO VII DO TR – MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO – SERVIÇOS OPERACIONAIS
AQUISIÇÃO PC.107
PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26

ORDEM DE SERVIÇO (OF)		Nº xxx/xx
		Data xx/xx/xxxx
Objetivo	Descrever aqui o objetivo da ordem de serviço. Deve-se encontrar o equilíbrio entre ser sucinto e não deixar qualquer atividade que seja relevante deixar de ser documentada. Sempre que possível deve-se descrever os elementos citando a localidade e características intrínsecas dos produtos e serviços que ora estão sendo ordenados.	

Local de Execução dos Serviços e Período
Local de Execução:
Período Previsto e Horário:

Item	Discriminação dos serviços a serem executados	Unidade Técnica	Quantidade Estimada	Fator de Conversão
(...)				
(...)				
(...)				
(...)				

Limite máximo de Esforço Técnico
O limite máximo autorizado para execução desta Ordem de Serviço é de: ____ (____) horas técnica



Valor total da OS	
Por extenso	R\$
xxxxxxx	0,00

Critérios de aceitação	
Critério	Condições
A	Relatório com as atividades efetivamente executadas e mensuradas
B	Relatório com Cálculo do INS16 e INS17
C	Relatório de execução for validado pela fiscalização;
D	Apuração das horas técnicas estiver compatível com os fatores de conversão e limites estabelecidos

Observações gerais
O faturamento será realizado com base nas horas técnicas efetivamente apuradas e aceitas , multiplicadas pelo valor unitário da hora técnica do Item 6, observado o quantitativo global estimado do contrato. ...

Autorização	
Data	Equipe de fiscalização
xx/xx/xxxx	<div><div></div><div>Gestor do Contrato</div></div> <div><div></div><div>Fiscal Técnico do Contrato</div></div>



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

**ANEXO II DO EDITAL
MODELO DE PROPOSTA E VALORES MÁXIMOS ADMITIDOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.004/2026-PGT/MPT**

PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26

Grupo Único

Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtd	Valor Unitário	Subtotal p/ 36 meses
1	Serviço de Suporte Técnico Inicial Nível 1 – Remoto	Serviço Mensal	36	R\$ 119.999,88	R\$ 4.319.995,68
2	Serviço de Suporte Técnico Local Nível 2 – Presencial	Serviço Mensal	36	R\$ 263.993,08	R\$ 9.503.750,88
3	Serviço de Monitoramento e Gestão de Serviços de TI	Serviço Mensal	36	R\$ 45.585,01	R\$ 1.641.060,36
4	Serviço de Suporte Técnico Local a Eventos Presencial	Hora de Serviço Técnico	6840	R\$ 57,84	R\$ 395.625,60
5	Serviço de Suporte Técnico em PTM Presencial	Serviço de Visita Técnica	540	R\$ 564,07	R\$ 304.597,80
6	Serviços Operacionais Especializados de TIC Presencial	Hora de Serviço Técnico	3600	R\$ 37,76	R\$ 135.936,00
Total do Grupo p/ 36 meses					R\$ 16.300.966,32
Os valores constantes na coluna Valor Unitário correspondem a uma Unidade de Medida HST = Horas de Serviço Técnico VT = Visita Técnica					

Validade da Proposta: ____/____/____ (mínimo 90 dias, conforme tópico 10.9.2 do edital)

Valor Total da Proposta: **R\$ 16.300.966,32**

(dezesseis milhões e trezentos mil e novecentos e sessenta e seis reais e trinta e dois centavos)

CNPJ:

E-mail:

Razão Social:

Endereço:

Telefone(s): ()

Fax: ()

Banco:

Agência:

C/C:

Cidade-UF,/...../.....

Assinatura do representante legal da empresa
com certificação digital ou igual ao RG



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

**DECLARAÇÃO DE INTEGRALIDADE DE CUSTOS
(apresentar juntamente com a proposta)**

1. Declaro que minha proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento aos direitos trabalhistas assegurados na CF/88, nas leis trabalhistas e nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes, bem como compreende todos os impostos, taxas, inclusive frete e quaisquer outras despesas.

**DECLARAÇÃO DE NÃO-PARESTESCO
(apresentar juntamente com a proposta)**

2. Declaro, com fulcro no Art. 4º da Resolução nº 1º/2005 do CNMP, sob as penas da lei e para fins de contratação com o Ministério Público do Trabalho/Procuradoria Geral do Trabalho, que nos quadros da empresa, CNPJ....., inexistente sócio, gerente ou diretor que seja membro ou servidor em exercício no Ministério Público do Trabalho, ocupante de cargo de direção no Ministério Público da União, servidor cedido ou colocado à disposição deste Ministério por Órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios ou, ainda, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação do Ministério Público do Trabalho, observando-se, no que couber, as restrições relativas à reciprocidade entre os Ministérios Públicos ou entre estes e Órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Distrital ou Municipal.

**COMPROMISSO DE REGULARIZAÇÃO JUNTO AO CADIN
(apresentar juntamente com a proposta)**

3. Comprometo-me, para fins de assinatura do contrato e durante toda a vigência contratual, a regularizar e manter regular a situação da empresa, CNPJ junto ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados no Setor Público Federal – CADIN.

**COMPROMISSO DE QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
(apresentar na fase de habilitação)**

4. Comprometo-me a executar o objeto do contrato empregando profissionais com os perfis técnico-profissionais exigidos no Termo de Referência e seus anexos, bem como apresentar, sempre que solicitado pela Administração, a relação dos profissionais dos responsáveis pela execução dos serviços com suas respectivas qualificações e formações técnicas. Assumo inteira responsabilidade pelo cumprimento dessas condições, ciente de que o não atendimento poderá ensejar a aplicação de penalidades administrativas e convocação das licitantes remanescentes, nos termos da legislação vigente.

Cidade-UF,/...../.....

Assinatura do representante legal da empresa
com certificação digital ou igual ao RG



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

**ANEXO III DO EDITAL
MINUTA DO TERMO DE CONTRATO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.004/2026/PGT/MPT
Processo nº 20.02.0001.0003401/2025-26**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
QUE, ENTRE SI FAZEM, DE UM LADO, A
UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINISTÉRIO
PÚBLICO DO TRABALHO / PROCURADORIA
GERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA
XXXXXXXX, NA FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO/ PROCURADORIA-GERAL – PGT**, CNPJ 26.989.715/0055-03, situada no Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote C, Torre A, Centro Empresarial CNC, CEP: 70.040.250, Brasília/DF, neste ato representada pelo(a) Diretor(a) de Administração, o(a) Senhor(a), CPF, RG, designado(a) pela Portaria, no uso da competência prevista no art. 270, do Regimento Interno Administrativo do Ministério Público do Trabalho instituído pela Portaria nº 1.162, de 7 de agosto de 2025, do Senhor Procurador-Geral do Ministério Público do Trabalho, doravante designada simplesmente **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa, CNPJ, estabelecida no endereço, CEP, cidade/UF, telefone(s):, e-mails:, neste ato representada pelo(a) Senhor(a), CPF, RG, doravante denominado simplesmente **CONTRATADA**, resolvem, de comum acordo, por força do presente instrumento e em conformidade com as disposições da Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais que regem a matéria, celebrar este contrato, mediante as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos profissionais continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, para a organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico (Service Desk), abrangendo atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento e gestão dos serviços de TI nas unidades descentralizadas do Ministério Público do Trabalho (MPT), de acordo com as especificações, quantidades e demais condições deste Termo de Referência e seus Anexos e nos documentos constantes no processo PGEA em epígrafe.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO**

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250

Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Os serviços técnicos profissionais contratados estão organizados em 6 especialidades distintas, indicadas tabela abaixo, cujas discriminações estão no tópico 2.2 do Termo de Referência.

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade
01	Serviço de suporte técnico inicial – Nível 1 Atendimento Remoto	Serviço Mensal	36
02	Serviço de Suporte técnico Local – Nível 2 Atendimento Presencial	Serviço Mensal	36
03	Serviço de monitoramento e gestão do serviço de suporte técnico	Serviço Mensal	36
04	Serviço de suporte técnico local a eventos Atendimento Presencial	Hora de serviço técnico	6840
05	Serviço de suporte técnico Local em PTMs Atendimento Presencial	Visita Técnica	540
06	Serviço operacional especializados de TIC Atendimento Presencial	Hora de serviço técnico	3600

Tabela 1 – Descrições e quantidades dos serviços contratados

PARÁGRAFO SEGUNDO. Conforme tópico 12.4 do Termo de Referência, os serviços dispostos nos itens 01 a 03 deverão ser prestados de forma contínua, já os itens 04 a 06 deverão ser executados sob demanda conforme Ordem de Serviço, todos obedecendo os critérios de qualidade e níveis mínimos exigidos naquele documento.

PARÁGRAFO TERCEIRO. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os profissionais da CONTRATADA e o órgão CONTRATANTE, vedada qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta;

PARÁGRAFO QUARTO. Vinculam esta contratação às disposições estabelecidas neste contrato, no Edital do Pregão Eletrônico nº 90.004/2026-PGT/MPT, no Termo de Referência e seus anexos, nas obrigações assumidas pela CONTRATADA em sua proposta comercial, que integram este instrumento, independentemente de transcrição.

PARÁGRAFO QUINTO. As especificações técnicas detalhadas do objeto desta contratação estão estabelecidas no capítulo 02 do Termo de Referência e em seu Anexo I, bem como da proposta comercial da CONTRATADA.

PARÁGRAFO SEXTO. Os serviços contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018 por serem tarefas auxiliares e acessórias, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

CLÁUSULA 2ª - DA FORMA E PRAZO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A forma de execução deste contrato é indireta, sob o regime de **empreitada por preço global para os itens 01, 02 e 03 e empreitada por unitário para os itens 04, 05 e 06.**

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os profissionais da CONTRATADA e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta;

PARÁGRAFO SEGUNDO. Os requisitos de implantação dos serviços estão estabelecidos no capítulo 20 do Termo de Referência.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Os requisitos de metodologia de trabalho estão estabelecidos no capítulo 23 do Termo de Referência.

CLÁUSULA 3ª - DA SUBCONTRATAÇÃO E DO CONSÓRCIO

Conforme tópico 26.1 do Termo de Referência (TR), é vedada a subcontratação de qualquer parcela relacionada à execução das atividades essenciais contratadas, assim entendidas aquelas que correspondem aos itens de 01 a 06 do objeto contratado.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A subcontratação será admitida somente para atividades acessórias, não relacionadas aos serviços definidos nos itens 1 a 6, e desde que:

- I. Respeite o limite estabelecido nas normas vigentes;
- II. Seja previamente autorizada pela Administração;
- III. Não comprometa a rastreabilidade, a segurança, a continuidade ou a qualidade do serviço;
- IV. A Contratada mantenha integral responsabilidade pela execução contratual.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Conforme tópico 26.4 do TR, será permitida a participação de empresas em consórcio, desde que observadas as exigências legais e editalícias, especialmente:

- I. Atendimentos plenos aos requisitos de habilitação;
- II. Responsabilidade solidária entre as consorciadas;
- III. Definição clara das atribuições internas do consórcio, garantindo que a governança operacional e a entrega integrada do serviço não sejam fragmentadas.
- IV. A participação em consórcio poderá ser considerada vantajosa quando contribuir para:
- V. Reunião de expertises complementares;
- VI. Ampliação da capacidade técnica e de cobertura nacional;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

VII. Melhoria da maturidade dos processos de atendimento e gestão.

PARÁGRAFO TERCEIRO. No cenário de realização das atividades por consórcio de sociedades empresariais, todos os serviços previstos nos itens 1 a 6 devem ser desempenhados diretamente pelo próprio consórcio, sem utilização de subcontratadas na execução das funções essenciais.

CLÁUSULA 4ª - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL

A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do contrato, demonstrar a experiência técnico-profissional da equipe que será responsável por implementar, desenvolver automações e atuar como instrutor de treinamento;

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Será admitido que um ou mais profissionais acumulem a experiência conforme cada perfil, desde que seja comprovada a experiência;

PARÁGRAFO SEGUNDO. Os profissionais deverão ter vínculo com a CONTRATADA através de contrato de trabalho - com devido registro na CTPS -, ou contrato de prestação de serviço, ou vínculo societário, ou ainda carta de compromisso de contratação específica para o contrato;

PARÁGRAFO TERCEIRO. A comprovação de experiência técnico-profissional dos profissionais da CONTRATADA deverá ser feita através de apresentação de curriculum, certificações na solução contratada ou certificações de soluções ou tecnologias equivalentes;

PARÁGRAFO QUARTO. A Administração poderá diligenciar a comprovação de experiência técnico-profissional dos profissionais da CONTRATADA a qualquer momento durante a vigência do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO. Será admitida a substituição por outro profissional de qualificação equivalente ou superior, desde que previamente comunicada e aprovada pela Fiscalização do Contrato, sem prejuízo aos prazos, entregas e SLAs pactuados;

CLÁUSULA 5ª - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

Considerando as peculiaridades da solução contratada e com fulcro no art. 140, da Lei 14.133/2021, os recebimentos provisórios e definitivos serão realizados nas seguintes formas:

DO RECEBIMENTO DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Conforme tópico 20.4 c/c 34.1.1 do Termo de Referência (TR), quando as atividades enumeradas de 19.2 a 19.4 na Tabela 2 (Cronograma de Implantação) do TR forem concluídas, será agendado o início da prestação dos serviços, que deverá se dar em até 5 (cinco)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

dias corridos e, nesta data, será emitido o Termo de Recebimento Provisório (TRP) do serviço da implantação.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Conforme tópico 34.1.1.2 do TR, se após o recebimento provisório constatar-se que o serviço foi executado em desacordo com o Edital, Contrato, Termo de Referência e anexos ou com a proposta, após notificação por escrito à CONTRATADA, serão interrompidos os prazos de recebimento e não autorizado o início do faturamento, até que seja sanada a situação.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Conforme tópico 19.5 do TR, após a emissão do TRP e início da prestação de serviços, em até 15 (quinze) dias corridos, após avaliação das atividades preparatórias e início da execução inicial dos serviços, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), de acordo com o rito estabelecido no tópico 34.1.2 do TR:

- I. A aceitação final se dará após a verificação de toda a documentação encaminhada pela CONTRATADA e verificação da execução de todas as etapas contidas no Plano de Implantação do Serviço, que se dará em até 15 (quinze) dias corridos após a notificação da CONTRATADA.
- II. O período referente à verificação dos itens mencionados será reiniciado sempre que for detectada alguma falha ou incompatibilidade na documentação ou execução do plano, adiando assim a emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD.
- III. Concluído com sucesso a verificação dos requisitos para o aceite definitivo, será emitido o TRD pela Comissão de Fiscalização da CONTRATANTE, autorizando, a partir de então, a emissão das faturas de serviço;

PARÁGRAFO QUARTO. A emissão do TRD não isenta a CONTRATADA das responsabilidades sobre o pleno funcionamento do serviço de acordo com os requisitos exigidos ao longo da vigência do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO. Para efeitos de aceite, além dos marcos indicados naquela mencionada Tabela 2 do TR, no início da prestação do serviço a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, detendo conhecimento de todos os serviços de TIC da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC/PGT) e das demais unidades atendidas remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

DO RECEBIMENTO DOS DEMAIS SERVIÇOS CONTRATADOS

PARÁGRAFO SEXTO. O ciclo de faturamento dos serviços correspondentes aos itens 01 a 06 do objeto contratado terá periodicidade mensal, inclusive aqueles serviços sob demanda que forem realizados e aceitos conforme critérios estabelecidos, cuja execução será sob a forma de emissão de Ordens de Serviço, obedecendo-se o rito de recebimento estabelecido nos tópicos de 37.2 a 37.14 do Termo de Referência.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

PARÁGRAFO SÉTIMO. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança da obra ou serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

PARÁGRAFO OITAVO. O objeto ou os itens do objeto contratado poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando estiverem em desacordo com o Termo de Referência e anexos.

PARÁGRAFO NONO. Ensaios, testes e demais provas para aferição da boa execução dos serviços contratados exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta da CONTRATADA.

CLÁUSULA 6ª - DA GARANTIA TÉCNICO-QUALITATIVA DOS SERVIÇOS

A sistemática acerca da garantia e manutenção tecnológica estão identificados nos requisitos de arquitetura e necessidades tecnológicas (capítulo 17 do TR), bem como nos requisitos de metodologia de trabalho (capítulo 23 do TR).

CLÁUSULA 7ª - DA SEGURANÇA E DO SIGILO DE DADOS

A CONTRATADA deverá apresentar, no ato de assinatura do contrato, Termo de Sigilo e Responsabilidade, conforme modelo do Anexo II do Termo de Referência, declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na Instituição, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e por todos os seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. As partes deverão atender à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e observar o disposto abaixo:

- I. É vedada às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.
- II. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.
- III. As partes responderão administrativa e judicialmente caso causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

- IV. Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, a CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste contrato, tem acesso a dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, tais como número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação.
- V. A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE, observando especialmente o cumprimento de ações necessárias à proteção de dados pessoais por concepção e por padrão, incluindo-se, quando o caso, a capacitação regular de seus colaboradores.
- VI. A CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados.
- VII. A CONTRATADA, quando do encerramento do contrato, exceto se abrangidos pelo disposto nos incisos do artigo 16 da LGPD, fica obrigada a eliminar todos os dados pessoais obtidos em razão da execução do contrato. O CONTRATANTE deverá ser formal e justificadamente comunicado da eventual impossibilidade da eliminação de dados pessoais que não se enquadrem na hipótese legal acima mencionada.

PARÁGRAFO SEGUNDO. No que se refere a requisitos de segurança da informação, deverão ser observados os dispostos a seguir:

- I. É vedado o uso de credenciais compartilhadas. Todas as contas deverão ser individuais, com autenticação de múltiplo fator (MFA) habilitada e trilha de auditoria (logs) vinculada aos chamados;
- II. O suporte remoto deverá ser realizado por meio de ferramenta devidamente licenciada, com gravação de sessões e de metadados como técnico, usuário, host, data/hora, ações, os quais deverão ser armazenados de maneira segura e auditável;
- III. As partes devem proporcionar a segurança de seus sistemas na guarda dos dados de seus usuários;
- IV. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do MPT que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do MPT;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

- V. Os profissionais dos grupos de atendimento do Service Desk deverão estar devidamente credenciados e autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios e sistemas corporativos do MPT;
- VI. Os profissionais deverão comprometer-se a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do MPT;
- VII. Qualquer alteração no corpo técnico do Service Desk deverá ser comunicada à SETIC, com **pelo menos 7 (sete) dias de antecedência**, incluindo transferências, remanejamentos ou demissões, para revogação dos acessos aos sistemas do MPT. Ausências por férias ou licença também deverão ser informadas antecipadamente, assim como as providências para substituição do funcionário;
- VIII. Caso algum técnico fique **por mais de 60 (sessenta) dias corridos** sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TI do MPT, ele será considerado como desligado da equipe, resultando na revogação de todos os acessos, sem prejuízo ao posterior restabelecimento do acesso caso solicitado;
- IX. Todas as informações as quais o grupo de atendimento tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros;
- X. Os representantes e técnicos envolvidos no serviço de Service Desk deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados;
- XI. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do MPT e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela equipe sem expressa autorização do MPT;
- XII. Cada profissional a serviço deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
- XIII. Cada profissional a serviço somente será autorizado a operar após o encaminhamento da documentação mínima definida que incluirá, necessariamente:
 - a) Declaração de Idoneidade Profissional: declaração formal de inexistência de histórico de desligamento por justa causa relacionado à improbidade, fraude, violação de sigilo, dano ao patrimônio ou uso indevido de ativos. A CONTRATANTE poderá, ao seu critério, buscar a comprovação das informações apresentadas;
 - b) Histórico funcional resumido com comprovação de experiência prévia em atividades de suporte técnico, conforme perfil profissional exigido no Anexo I do Termo de Referência;
 - c) Termo de confidencialidade e responsabilidade assinados.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

PARÁGRAFO TERCEIRO. A Declaração de Idoneidade Profissional pode ser um documento emitido pelo empregador atual ou anterior, atestando a inexistência de histórico de desligamento por justa causa restrito às hipóteses diretamente relacionadas a risco contratual — tais como improbidade, fraude, violação de sigilo, dano ao patrimônio ou uso indevido de ativos.

CLÁUSULA 8ª - DAS POLÍTICAS SOCIAIS PARA RESERVAS DE VAGAS

Com fundamento no inciso XVI, do art. 92 c/c art. 116, da Lei 14.133/2021, ao longo de toda a execução do contrato, a CONTRATADA deverá cumprir a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas.

PARÁGRAFO QUARTO. Sempre que solicitado pela Administração, a CONTRATADA deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere o *caput* desta Cláusula, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas.

CLÁUSULA 9ª - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

As obrigações e responsabilidades do órgão contratante estão no tópico 27.1 do TR.

PARÁGRAFO ÚNICO. As vedações ao CONTRATANTE estão no tópico 27.2 do TR.

CLÁUSULA 10ª - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

As obrigações e responsabilidades da CONTRATADA estão no tópico 28.1 do TR.

PARÁGRAFO ÚNICO. As vedações ao CONTRATANTE estão no tópico 28.2 do TR.

CLÁUSULA 11ª - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Serão designados para acompanhamento e fiscalização, a título de representantes da Procuradoria-Geral do Trabalho, fiscais e gestores titulares e substitutos, cujas atribuições e obrigações estão disciplinadas na Portaria PGT nº 1.208/2024.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Os fiscais do contrato informarão a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Os fiscais do contrato serão auxiliados pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-los com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

PARÁGRAFO TERCEIRO. A atuação ou eventual omissão da fiscalização durante a realização dos trabalhos não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços.

PARÁGRAFO QUARTO. A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução do objeto contratual, tampouco restringe a responsabilidade exclusiva da CONTRATADA quanto à integralidade e à correção dos fornecimentos a que se obrigou, suas consequências e implicações perante terceiros.

CLÁUSULA 12ª - DA COMUNICAÇÃO DOS ATOS

A comunicação dos atos relacionados à gestão e execução contratual se dará por meio eletrônico/telemático, de acordo com o disposto na Portaria PGR/MPU nº 99/2024.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A CONTRATADA deverá indicar expressamente endereços de e-mail, telefones e, caso houver, contatos disponíveis para comunicação via aplicativo de mensagem (como *Whatsapp*, *Zoom*, *Telegram* ou assemelhados).

PARÁGRAFO SEGUNDO. A CONTRATADA deverá manter os endereços de domicílio, de e-mail, telefones e contatos atualizados durante toda a vigência contratual e comunicar imediatamente qualquer alteração desses dados à fiscalização e ao Departamento de Licitações e Contratos, sob pena de apuração de responsabilidade por descumprimento da obrigação.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Para fins de comunicação, a CONTRATADA deverá encaminhar correspondência eletrônica para:

- a) Os endereços eletrônicos dos fiscais e gestores do contrato, para as questões relacionadas à execução contratual;
- b) O endereço eletrônico pgt.dlc@mpt.mp.br, para questões relativas à gestão contratual, relacionadas as tratativas de contratos.

PARÁGRAFO QUARTO. Conforme cronograma de atividades estabelecido no capítulo 19 do Termo de Referência, deverá ser estabelecido plano de comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

CLÁUSULA 13ª - DO VALOR

O valor total contratual, para 36 (trinta e seis) meses, é de **R\$.....**
(.....), conforme detalhado na tabela abaixo:

Item	Descrição	Unid. Medida	Qtd. Total	Valor Unitário	Valor Total p/ 36 meses
1	Serviço de Suporte Técnico Inicial Nível 1 – Remoto	Serviço Mensal	36	R\$	R\$
2	Serviço de Suporte Técnico Local Nível 2 – Presencial	Serviço Mensal	36	R\$	R\$
3	Serviço de Monitoramento e Gestão de Serviços de TI	Serviço Mensal	36	R\$	R\$
4	Serviço de Suporte Técnico Local a Eventos – Presencial	HST	6.840	R\$	R\$
5	Serviço de Suporte Técnico em PTM Presencial	VT	540	R\$	R\$
6	Serviços Operacionais Especializados de TIC Presencial	HST	3600	R\$	R\$
Totais					
Os valores constantes na coluna Valor Unitário correspondem a uma Unidade de Medida . * HST = Horas de Serviço Técnico. * VT = Visita Técnica.					

PARÁGRAFO PRIMEIRO. O valor mensal e o valor anual do contrato dependerão das quantidades demandadas em cada mês para os itens 4, 5 e 6 do objeto.

PARÁGRAFO SEGUNDO. No valor acima estão inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Os valores acima são meramente estimativos, portanto, os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos serviços efetivamente prestados.

PARÁGRAFO QUARTO. Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se após a data da apresentação da proposta houver criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados (Art. 134 da Lei 14.133/2021).

PARÁGRAFO QUINTO. Se o quantitativo anual de chamados recebidos em âmbito nacional ultrapassar 10% (dez por cento) do volume estimado constante no Anexo I do Termo de Referência, poderá ser efetuado aditivo contratual, mediante apresentação, pela CONTRATADA, de planilha de custos que justifique o impacto operacional decorrente.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

CLÁUSULA 14ª - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta do Programa/Atividade 03.062.0031.4262.0001 – Defesa do Interesse Público no Processo Judiciário, dos recursos específicos consignados no orçamento do Ministério Público do Trabalho/PGT para o exercício de 2026, classificadas na natureza de despesa 33.90.40-10 (Suporte a usuários de TIC), empenhadas nas seguintes modalidades:

- I. Global para os itens 01, 02 e 03, pela nota empenho 20.....NE....., de/...../....., no valor de R\$..... (.....);
- II. Estimativo para os itens 04, 05 e 06, 20.....NE....., de/...../....., no valor de R\$..... (.....);

CLÁUSULA 15ª - DO REAJUSTE DE PREÇOS

Com fundamento nos §§ 7º e 8º, do art. 25, da Lei 14.133/2021, os preços avençados somente poderão ser reajustados após o interregno de um ano cuja data-base é a do orçamento estimado pela Administração em 27/04/2026, pela aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (IPEA-ICTI), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Com fundamento no art. 134 da Lei 14.133/2021, os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados

PARÁGRAFO SEGUNDO. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data do último reajuste correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

PARÁGRAFO TERCEIRO. O índice acima indicado deverá ser aplicado com base na Emenda Constitucional Nº 95/2016, que modificou o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, art. 107, § 1º, inciso II.

PARÁGRAFO QUARTO. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará a CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s);

PARÁGRAFO QUINTO. O pedido de reajuste deverá ser solicitado pela CONTRATADA antes da formalização da prorrogação do contrato, caso houver, sob pena de preclusão, e deverá ser instruído estritamente nos termos do art. 25, §7º e §8º, I, e do art. 92, §3º, da Lei nº 14.133/2021.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

PARÁGRAFO SEXTO. A CONTRATADA está obrigada a indicar o percentual a ser aplicado, bem como apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

PARÁGRAFO SÉTIMO. O reajuste de preços poderá ser formalizado por apostilamento, nos termos do art. 136 da Lei 14.133/2021.

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

PARÁGRAFO NONO. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajuste do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

PARÁGRAFO DÉCIMO. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será obrigatoriamente o definitivo.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO. O CONTRATANTE decidirá sobre o pedido de reajuste de preços **em até 60 dias**, contado da data da apresentação, pela Contratada, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem reajustados.

CLÁUSULA 16ª - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

No interesse da Administração Pública, o contrato poderá ser alterado qualitativamente e quantitativamente na forma do disposta nos arts. 124 a 136 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA 17ª - DA GARANTIA FINANCEIRA

Conforme estabelecido no capítulo 42 do Termo de Referência e com fundamento nos arts. 96 a 102 da Lei 14.133/2021, será exigida da CONTRATADA a constituição de garantia financeiro-contratual em favor do CONTRATANTE, correspondente a 5% (cinco por cento) **do valor anual do contrato**, visando assegurar o pleno cumprimento das obrigações desta contratação, em uma das seguintes modalidades, conforme sua opção:

- I. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- II. Seguro-garantia;
- III. Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

IV. Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Contado da data de assinatura do contrato, o prazo para prestar a garantia é de **10 (dez) dias úteis**, prorrogável por igual período à critério do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Quando optar por seguro-garantia, o prazo para a prestação da garantia será de **1 (um) mês**, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, conforme § 3º do art. 96 da Lei 14.133/2021.

PARÁGRAFO TERCEIRO. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, utilizando-se o **valor anual atualizado** do contrato para definição e aplicação dos percentuais de garantia previstos nesta cláusula.

PARÁGRAFO QUARTO. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida:

- I.** O pagamento de multas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- II.** Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE durante a execução pela inexecução do contrato decorrentes de culpa ou dolo DA CONTRATADA.
- III.** O fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA perante a Administração, inclusive ao pagamento de multas, prejuízos e indenizações decorrentes de inadimplemento, observadas a legislação em vigor.

PARÁGRAFO QUINTO. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no § 2º do art. 96 desta Lei.

PARÁGRAFO SEXTO. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária, em favor da Administração.

PARÁGRAFO SÉTIMO. Caso a CONTRATADA opte por apresentar títulos da dívida pública, estes deverão ter valor de mercado compatível com o valor a ser garantido no contrato, preferencialmente em consonância com as espécies recomendadas pelo Governo Federal, como aqueles previstos no artigo 2º da Lei nº 10.179, de 06 de fevereiro de 2001.

PARÁGRAFO OITAVO. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

PARÁGRAFO NONO. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de penalidades, conforme previsto neste instrumento.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

PARÁGRAFO DÉCIMO. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia, o que não gera à CONTRATADA o direito a nenhum tipo de compensação financeira.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO. A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir a mencionada retenção por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. É integral e exclusiva a responsabilidade da CONTRATADA pela renovação da garantia prestada.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO. O valor da multa moratória decorrente do atraso na constituição da garantia poderá ser glosado dos pagamentos devidos à CONTRATADA.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO. O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO. A Seguradora e/ou Fiadora será comunicada do sinistro quando concluído o Processo Administrativo de Apuração de Responsabilidade (PAAR) que eventualmente culmine na aplicação de penalidade pecuniária.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela Administração com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO. Será considerada extinta a garantia:

- I. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- II. Com a extinção do contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO. A Administração não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- I. Caso fortuito ou força maior;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

- II. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
- III. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO. Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista no parágrafo anterior, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, nos termos da legislação vigente.

- I. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que A CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;
- II. Também poderá haver liberação da garantia se A CONTRATADA comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;
- III. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação:
 - a) do pagamento das respectivas verbas rescisórias; ou
 - b) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO. Para a execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo CONTRATANTE à instituição garantidora, após a conclusão dos Processos Administrativos de Apuração de Responsabilidade (PAAR).

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO. A garantia prestada deverá estar válida durante toda a execução do contrato acrescida de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação e permanecer em vigor mesmo que A CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, A CONTRATADA ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

CLÁUSULA 18ª - DO PAGAMENTO

A sistemática do pagamento está estabelecida no capítulo 39 do Termo de Referência.

CLÁUSULA 19ª - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E AJUSTES DE PAGAMENTO

Conforme tópico 23.21.1 do Termo de Referência (TR), os indicadores de desempenho e os níveis mínimos de serviços estão estabelecidos no tópico 9 do Anexo I daquele documento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os critérios de medição dos níveis de serviços e a metodologia de ajustes de pagamento estão estabelecidos no tópico 10 do Anexo I do TR.

CLÁUSULA 20ª - DAS SANÇÕES E RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei 14.133/2021 e da IN DG/PGT nº 02/2024, o(a) licitante ou o(a) contratado(a) será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- I. Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- I. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- II. Dar causa à inexecução total do contrato;
- III. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- IV. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- V. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VI. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VII. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

- VIII. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- IX. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- X. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XI. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. Reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 337-F, 337-H, 337-I, 337-J, 337-L, 337-M, do Código Penal.

PARÁGRAFO SEGUNDO. O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de aplicação qualquer sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, bem como efetuar o correspondente registro da penalidade no SICAF.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Pela inexecução total ou parcial do contrato, observando a gravidade da falta cometida por parte da CONTRATADA, a não regularização imediata a partir da notificação apresentada pela fiscalização, a ocorrência de prejuízo de qualquer natureza ou a prática de forma reiterada, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

- I. Advertência;
- II. Multa, na forma prevista neste instrumento;
 - a) Multa moratória de 0,5% (zero virgula cinco por cento) por dia corrido de atraso injustificado, sobre o valor da parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta no **inciso VII do caput desta Cláusula**, limitado a **15 (quinze) dias corridos**;
 - b) Multa moratória de 0,7% (sete décimos percentuais) por dia corrido de atraso injustificado, sobre o valor da parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta **inciso VII do caput desta Cláusula**, a partir do 16º (décimo sexto) dia corrido, limitado até o 30º (trigésimo) dia, podendo ensejar a rescisão contratual unilateral.
 - c) Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total anual do contrato, pelas infrações previstas **no inciso I do caput desta Cláusula**.
 - d) Multa compensatória de 15% (dez por cento) sobre o valor total anual do contrato, pelas infrações previstas **no inciso II do caput desta Cláusula**.
 - e) Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total anual do contrato, pelas infrações previstas **no inciso III do caput desta Cláusula**.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

- f) Multa compensatória de 11% (onze por cento) até 20% (vinte por cento) sobre o valor total a anual do contrato no caso de incorrer nas infrações dispostas aos **incisos IV, V e VI do caput desta Cláusula**;
 - g) Multa compensatória de 20% (vinte por cento) até 30% (trinta por cento) sobre o valor total anual do contrato para os comportamentos previstos nos **incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput desta Cláusula**.
- III. Impedimento de licitar e contratar aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos **incisos de II a VII do caput desta Cláusula**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;
- IV. Declaração de inidoneidade pelas infrações administrativas previstas nos **incisos de VIII a XII do caput desta Cláusula**, bem como pelas infrações administrativas previstas nos **incisos II, III e VII daquele caput** que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo **prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos**.

PARÁGRAFO QUARTO. Na aplicação das sanções serão considerados:

- I. A natureza e a gravidade da infração cometida;
- II. As peculiaridades do caso concreto;
- III. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- V. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;
- VI. O caráter educativo da sanção;
- VII. Os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

PARÁGRAFO QUINTO. A aplicação das sanções previstas neste termo de contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

PARÁGRAFO SEXTO. Na aplicação das sanções previstas neste contrato, será facultada a defesa do interessado no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de sua intimação.

PARÁGRAFO SÉTIMO. A sanção **de advertência** será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do **caput**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

PARÁGRAFO OITAVO. A sanção **de multa** não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato celebrado e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas neste Termo de Contrato.

PARÁGRAFO NONO. A sanção **de declaração de inidoneidade** será precedida de análise jurídica e quando aplicada pelo Ministério Público no desempenho da função administrativa, será de competência exclusiva do Procurador Geral do Trabalho, na forma de regulamento.

PARÁGRAFO DÉCIMO. As sanções **de advertência**, **de impedimento de licitar e contratar** e **de declaração de inidoneidade** poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção **de multa**.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO. A aplicação das sanções **de impedimento de licitar e contratar** e **de declaração de inidoneidade** requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou a contratada para, no **prazo de 15 (quinze) dias úteis**, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no **prazo de 15 (quinze) dias úteis**, contado da data da intimação.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO. A prescrição ocorrerá **em 5 (cinco) anos**, contados da ciência da infração pela Administração, e será:

- I. Interrompida pela instauração do processo de responsabilização a que se refere o *caput* desta Cláusula;
- II. Suspensa pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846/2013;
- III. Suspensa por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO. 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 instrumento.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO. É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

- I. Reparação integral do dano causado à Administração Pública;
- II. Pagamento da multa;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

- III. Transcurso do prazo mínimo de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;
- IV. Cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;
- V. Análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos nesta cláusula.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO. A sanção decorrente das infrações previstas nos **incisos VIII e XII do caput** exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO. O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou do crédito existente na PGT em relação à CONTRATADA, ou da garantia financeira prestada, ou ser recolhido em conta única do Tesouro Nacional, por meio de GRU indicada pelo CONTRATANTE, no prazo de **até 10 (dez) dias corridos** de sua intimação por ofício, ou ainda cobrado na forma da lei.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO. Após o decurso do prazo estabelecido no parágrafo anterior, incidirá atualização monetária, com base no mesmo índice aplicável aos créditos da União.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO. Se não for possível a quitação da multa ou do dano à Administração nas formas estabelecidas neste instrumento, será providenciada a inclusão do débito no Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal – CADIN e encaminhar-se-á cópia do processo à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional para inscrição na dívida ativa da União.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO. As multas e outras sanções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da Administração, devidamente justificado.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO. Ao longo do período de vigência contratual, o acúmulo de condutas faltosas cometidas de forma reiterada, bem como as reincidências, de mesma classificação ou não, poderão ensejar a aplicação de penalidade de maior gravidade.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO. Havendo conflito entre o enquadramento da conduta e a sanção a ser aplicada, será adotada a solução que decorra o menor ônus para a CONTRATADA, exceto nas hipóteses que ensejaram a rescisão contratual.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas neste Termo de Contrato realizar-se-á mediante processo administrativo que assegurará ao licitante/contratado o contraditório e a ampla defesa, observando-se os procedimentos previstos na Lei 14.133/2021 e, subsidiariamente, na Lei 9.784/1999, assim como o disposto na Portaria PGR/MPU nº 178, de 13 de setembro de 2023.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO. Não haverá aplicação de multas durante as prorrogações compensatórias expressamente concedidas pela Administração, em virtude de caso fortuito, força maior ou impedimento causado pela Administração.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO. Da decisão que aplicar qualquer sanção, cabe a interposição de recurso ou pedido de reconsideração, conforme o caso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, processados na forma prevista nos art. 166 a 168 da Lei 14.133/2021.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO. Os atos previstos como infrações administrativas na legislação que rege licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.

CLÁUSULA 21ª - DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO CONTRATUAL

O prazo de vigência deste contrato é de **36 meses**, a contar da sua assinatura, conforme disposto no art. 105 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de contratação de natureza contínua, necessária à manutenção das atividades administrativas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO. A vigência poderá ser prorrogada sucessivamente, realizada por meio de termo aditivo, desde que haja interesse da Administração, vantajosidade da contratação e disponibilidade orçamentária, até o **limite máximo de 10 (dez) anos**, exceto no último ano, que a prorrogação será **de 12 meses**.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Antes de formalizar ou prorrogar o prazo de vigência do contrato, a Administração deverá verificar a regularidade fiscal da CONTRATADA, consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las ao respectivo processo.

PARÁGRAFO TERCEIRO. Além das condições previstas no parágrafo anterior, será realizada consulta junto ao CADASTRO INFORMATIVO DE CRÉDITOS DE ÓRGÃO E ENTIDADES FEDERAIS – CADIN. A existência de registro no CADIN constitui fator impeditivo para realização de contratos e respectivos aditamentos, na forma prevista no art. 6º da Lei 10.522/2002.

PARÁGRAFO QUARTO. Na hipótese de irregularidade constante dos registros cadastrais previstos nesta cláusula, o prazo para regularização será o mesmo concedido para assinatura do contrato, ou seja, 5 (cinco) dias úteis, prazo comum, contado da notificação, sob pena de instauração de processo administrativo para apurar possíveis irregularidades.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

PARÁGRAFO QUINTO. Caso a empresa convocada para assinatura do contrato não regularize a situação no prazo concedido pela Administração, será convocada a próxima empresa participante do processo licitatório, observada a ordem de classificação e as demais condições estabelecidas no Edital.

PARÁGRAFO SEXTO. A Administração poderá, excepcionalmente, firmar aditivo de prorrogação com empresa inscrita no CADIN, consignando-se prazo no aditivo para regularização das pendências, desde que justificado nos autos que as alternativas existentes não atendem às necessidades ou são mais gravosas à Administração. A não regularização da pendência no prazo consignado no termo aditivo ensejará a rescisão do contrato, que será efetivada após a conclusão da nova contratação.

CLÁUSULA 22ª - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

O regramento acerca da extinção deste contrato está estabelecido no capítulo 43 do Termo de Referência, bem como nos arts. 137 a 139 da Lei 14.133/2021.

PARÁGRAFO ÚNICO. Além das hipóteses elencadas no Termo de Referência, constituem também motivo para extinção do contrato:

- I. A existência de vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil da CONTRATADA com dirigente do órgão CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função no processo de contratação direta ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021);
- II. A existência de registro no Cadin, quando da consulta prévia de que trata o art. 6º, constitui fator impeditivo para a realização de qualquer dos atos previstos nos incisos I, II e III do caput do art. 6º (art. 6º-A, da Lei 10.522/2002);
- III. A identificação, pelo órgão CONTRATANTE, de outra solução de tecnologia da informação que atenda os serviços previstos neste contrato, desde que a CONTRATADA seja notificada com 6 (seis) meses de antecedência da data prevista para extinção;
- IV. O não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, conforme inciso IX, do art. 137, da Lei 14.133/2021;
- V. Outras hipóteses previstas na legislação vigente.

CLÁUSULA 23ª - DA PUBLICAÇÃO

A divulgação do presente instrumento e de seus aditamentos ocorrerá no **prazo de 20 (vinte) dias úteis**, contados da data de sua assinatura, no Portal Nacional de Contratações Públicas



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, CECNC, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.040-250
Telefones: (61) 3314-8906; 8866; 8760; 8078 – e-mail: pgt.pregao@mpt.mp.br

(PNCP), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção aos arts. 91 e 94, *caput*, da Lei n.º 14.133/2021.

CLÁUSULA 24ª - DA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

O regramento acerca das políticas sociais, ambientais, culturais e de sustentabilidade estão estabelecidas no capítulo 19 do Termo de Referência.

CLÁUSULA 25ª - DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei n.º 14.133/2021, nas demais normas federais e princípios gerais dos contratos e, subsidiariamente, nas disposições da Lei n.º 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor.

CLÁUSULA 26ª - DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO. E, por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, os representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA assinam o presente Termo para que produza os seus devidos efeitos legais.

Brasília, de de

.....
Diretora de Administração

.....
Representante da Contratada



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO

Procuradoria Geral do Trabalho

Diretoria-Geral

SAUN Quadra 5, Lote C, Torre A - Asa Norte - Brasília/DF - CEP 70040-250

Tel. (61) 3314-8500 - portal.mpt.mp.br - pgd.dg@mpt.mp.br



#Chega de Trabalho Infantil

INSTRUÇÃO NORMATIVA DG Nº 2.2024

Regulamenta, no âmbito do Ministério Público do Trabalho, normas complementares para assegurar a aplicação da Portaria PGR/MPU nº 178, de 13 de setembro de 2023, fixando a dosimetria nos procedimentos de apuração de responsabilidade e aplicação das sanções de Impedimento de Licitar e Contratar com a União e a Declaração de Inidoneidade.

O DIRETOR-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, no uso das competências que lhe foram atribuídas pelo artigo 92 da Portaria PGT/MPT nº 1.314, de 22 de agosto de 2017, consolidada pela Portaria PGT/MPT nº 1.304, de 31 de agosto de 2020, publicada no BS-Especial 9-B, de 01 de setembro de 2020, e alterações posteriores; e considerando o disposto no art. 84 da Portaria PGR/MPU nº 178, de 13 de setembro de 2023, que estabelece que os ramos do MPU e a ESMPU devem editar normas complementares para assegurar a sua aplicação, fixando a dosimetria para aplicação das penalidades de Impedimento de Licitar e Contratar com a União e a Declaração de Inidoneidade, **RESOLVE**:

Art. 1º A dosimetria das sanções deve observar as diretrizes gerais estabelecidas nos arts. 25 e seguintes da Portaria PGR nº 178, de 2023, e art. 156, §1º, da Lei 14.133, de 2021, devendo os editais, avisos de contratações diretas e os contratos do Ministério Público do Trabalho delimitarem percentuais de multa, critérios de aferição temporal para inexecução e mora de acordo com a especificidade do objeto e com o estabelecido pela área demandante no termo de referência.

Parágrafo único. A análise de riscos de cada contratação deverá ser considerada para a inclusão de cláusulas que agravam a penalidade, nos editais e nos contratos, quando o risco decorrer de possível conduta do infrator, mantendo a proporcionalidade entre o nível de gravidade e a probabilidade do risco e o agravamento da sanção proposta.

Art. 2º A sanção de impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta da União deve ser aplicada de acordo com os prazos a seguir estabelecidos, quando não se justificar a imposição da declaração de inidoneidade ao licitante ou contratado que praticar as condutas lesivas na forma abaixo:

Inciso	Conduta Lesiva	Prazo do Impedimento de licitar e contratar com a União (Pena Base)
I	dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	12 meses
II	dar causa à inexecução total do contrato	18 meses
III	deixar de entregar a documentação exigida para o certame	4 meses
IV	não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	12 meses
V	não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	12 meses
VI	ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado	6 meses

§ 1º Considera-se dar causa à inexecução, além da conduta dolosa, o ato ou omissão que decorra de negligência, imprudência ou imperícia, total ou parcial.

§ 2º Considera-se não manutenção da proposta:

- I - a ausência do envio da documentação solicitada pelo condutor do certame, via anexo do sistema eletrônico ou qualquer outro meio;
- II - recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível;
- III - deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital;
- IV - deixar de entregar o pedido da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento.
- V – Outras situações que possam ser equiparadas às condutas acima mencionadas.

§3º O contrato não é celebrado quando o fornecedor desiste de assinar o contrato, o termo aditivo, a ata de registro de preços ou de retirar a nota de empenho quando notificado pela administração, salvo em situações que a legislação autorize.

§4º O prazo total da pena, após análise das circunstâncias gerais, deve observar o máximo de 3 (três) anos.

§5º A sanção prevista neste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas quando não se justificar a imposição de declaração de inidoneidade, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção.

Art. 3º A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar impede o responsável pelas infrações administrativas de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos e será aplicada em consequência das condutas abaixo e pelos seguintes prazos:

Inciso	Conduta Lesiva	Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar (Pena base)
I	apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato	48 meses
II	fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato	54 meses
III	comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	54 meses
IV	praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação	54 meses
V	praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013	60 meses

§1º Considera-se fraude na execução contratual a prática de ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a unidade sancionadora.

§2º Consideram-se inidôneas as condutas descritas nos arts. 337-E a 337-P do Código Penal.

§3º A sanção estabelecida neste artigo será precedida de análise jurídica.

§4º O prazo total da pena, após análise das circunstâncias gerais, deve observar o mínimo de 3 (três) anos e o máximo de 6 (seis) anos.

§5º A sanção disposta neste artigo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos [incisos I, II, III, IV e V](#), bem como pelas infrações administrativas constantes nos incisos II, III, IV, V e VI do art. 3º, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no art. 3º, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, conforme previsto no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

Art. 4º As circunstâncias agravantes são, além daquelas previstas no edital ou no contrato, outras que ensejam maior reprovação da conduta, especialmente aquelas que:

- I – causam atrasos, interrupções ou prejuízos à eficiente prestação do serviço de algum setor ou unidade do MPT;
- II – redundam em necessidade de refazer procedimento licitatório ou atrasá-lo;
- III – possam causar riscos à saúde e à vida dos membros, servidores, terceirizados ou estagiários do MPT;
- IV – coloquem em risco o sigilo das informações e dos dados do MPT;
- V – prejudiquem, atrasem ou interrompam o exercício da atividade finalística dos membros do MPU;
- VI – envolvam licitações ou contratos cujos custos, em termos financeiros ou materiais ou de logística e tempo, para a substituição do fornecedor, sejam de considerável monta;
- VII – envolvam licitações ou contratos que, pela natureza do objeto, não podem ser facilmente substituídos por outros fornecedores;
- VIII – envolvam licitações ou contratos que atendam diretamente a atividade de apoio material e segurança do MPT;
- IX – envolvam licitações ou contratos com valores relevantes, assim considerados os superiores a R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais), com agravamento progressivo a cada duplicação do valor;
- X - restar comprovado que o licitante tenha sido desclassificado ou inabilitado por não atender às condições do edital quando manifesta a sua impossibilidade de atendimento ao estabelecido;
- XI - o licitante, deliberadamente, não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório;
- XII - restar comprovado que o licitante tenha prestado declaração falsa de que é beneficiário do tratamento diferenciado concedido em legislação específica; e
- XIII - a contratada não agir conforme a boa-fé contratual, furtando-se a receber comunicações e notificações.

Art. 5º São circunstâncias que atenuam a sanção todas aquelas de natureza relevante, que indicam redução da culpabilidade, dos danos ou da lesão aos princípios da licitação, especialmente:

- I – a primariedade, assim entendida como ausência de imposição de sanção por infrações às leis de licitações e contratos, por qualquer ente público ou da Administração Indireta, de qualquer ente federado;
- II - o comportamento do infrator no sentido de evitar a infração ou minorar suas consequências;

- III - a contribuição com a Administração no esclarecimento da verdade;
- IV - a busca por reparar os danos de forma espontânea;
- V - a existência de fatos fortuitos ou de força maior, ou comportamentos de terceiros, que contribuíram para a infração;
- VI – a existência de atos de terceiros que levaram a erro o agente ou diminuíram seu espectro de possibilidade de ação conforme a lei;
- VII – a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade; e
- VIII - a apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído ou que não sejam de fácil identificação.

Parágrafo único. As circunstâncias agravantes ou atenuantes previstas exclusivamente nesta Instrução Normativa não poderão redundar, individualmente consideradas, em acréscimo ou redução da sanção estabelecida na primeira fase em percentuais inferiores a 1/10 (um décimo) e nem superiores a 1/3 (um terço).

Art. 6º A penalidade prevista no inciso III do art 3º poderá ser afastada quando tenha ocorrido a entrega da documentação fora dos prazos estabelecidos, desde que não tenha acarretado prejuízos à Administração, observando-se ainda, cumulativamente:

- I - a ausência de dolo na conduta;
- II - que a documentação entregue esteja correta e adequada ao que foi solicitado;
- III - que o eventual atraso no cumprimento dos prazos não seja superior à sua quarta parte;
- IV - não tenha ocorrido nenhuma solicitação de prorrogação dos prazos;
- V - que a penalidade esteja estabelecida em prazo não superior a 3 (tres) meses; e
- VI - que o licitante faltoso não tenha sofrido registro de penalidade no SICAF em decorrência da prática de qualquer das condutas tipificadas na presente norma em procedimentos licitatórios ou contratações ocorridos nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em razão do qual será aplicada a penalidade.

Art. 7º Aplica-se aos casos omissos o disposto na Portaria PGR/MPU nº 178, de 13 de setembro de 2023.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Parágrafo único. Permanecem regidos pela Instrução Normativa nº 2/2019, que dispõe sobre a dosimetria na aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar previstas no art. 7º da Lei 10.520/2002, no âmbito da

Procuradoria-Geral do Trabalho, os procedimentos licitatórios e de contratação realizados sob a égide da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e da Lei nº 10.520, de 17 de junho de 2002.

(assinatura digital)

GLÁUCIO ARAÚJO DE OLIVEIRA

Subprocurador-Geral do Trabalho

Diretor Geral do MPT



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO PROCURADORIA GERAL DA REPÚBLICA

PORTARIA PGR/MPU Nº 178, DE 13 DE SETEMBRO DE 2023

Alterada pela [Portaria PGR/MPU nº 204, de 27 de setembro de 2023](#)

Dispõe sobre o procedimento preliminar e o processo de apuração de responsabilidade e aplicação das sanções administrativas previstas na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), aos licitantes e contratados, no âmbito do Ministério Público da União e da Escola Superior do Ministério Público da União.

O PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA, com fundamento no art. 26, inciso XIII, da [Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993](#), tendo em vista o disposto na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e o que consta do Procedimento de Gestão Administrativa 1.00.000.025874/2022-38, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria dispõe sobre o procedimento preliminar e o processo de apuração de responsabilidade e aplicação das sanções administrativas previstas na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), aos licitantes e contratados, no âmbito do Ministério Público da União - MPU e da Escola Superior do Ministério Público da União - ESMPU.

Art. 2º Aplicam-se os princípios do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da culpabilidade, da legalidade, da proporcionalidade e da motivação aos procedimentos e processos regidos por esta Portaria, sem prejuízo dos princípios gerais de Direito Administrativo Sancionador que não forem incompatíveis com o presente regramento.

Art. 3º As infrações administrativas apuradas pelo processo definido na presente Portaria são exclusivamente aquelas definidas no art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

Parágrafo único. Para os fins desta Portaria, considera-se:

I – acusado: o licitante ou contratado no âmbito do processo sumário ou de responsabilização;

II – infrator: licitante ou contratado quando pratica infração administrativa prevista na [Lei nº 14.133, de 2021](#);

III – contrato: para os fins deste regulamento inclui carta-contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço;

IV – servidor responsável: servidor designado para conduzir apuração no caso exclusivo de pena de advertência ou multa;

V – processo sumário: processo para aplicação exclusiva da sanção de advertência ou multa sancionatória;

VI – processo de responsabilização: processo de apuração de responsabilidade para a qual se comina sanção de impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

VII – procedimento preliminar: formalização de atos encadeados, para a coleta de indícios e formação de juízo de instauração do processo ou arquivamento;

VIII - reincidência genérica: a prática de infração administrativa do art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), após a imposição de sanção por infração administrativa de qualquer lei de licitação ou contrato, imposta por qualquer outro ente público ou da Administração Indireta, de qualquer dos Poderes de qualquer esfera da federação; e

IX - reincidência específica: a prática de infração administrativa do art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), após a imposição de sanção por igual infração administrativa, ainda que prevista em outras leis de licitação ou contrato, imposta por qualquer outro ente público ou da Administração Indireta, de qualquer dos Poderes de qualquer esfera da federação.

Art. 4º A infração administrativa exige conduta voluntária, dolosa ou culposa.

§ 1º Do licitante ou contratado é exigido dever de cuidado e atenção acima da média comum, em razão da decisão voluntária de aderir ao certame e celebrar contrato administrativo.

§ 2º O infrator que demonstrar que adotou todas as cautelas para certificar-se que sua conduta era lícita, tendo agido em erro escusável, por circunstâncias excepcionais e alheias a sua vontade, não responde por infração administrativa da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

§ 3º O dolo ou culpa da pessoa jurídica se manifesta através da conduta de seus administradores, sócios, empregados ou prepostos.

§ 4º Quando impossível identificar a pessoa física responsável pela deliberação e determinação da prática da conduta ilícita, a culpabilidade da pessoa jurídica decorre da análise do conjunto de condutas concatenadas e voltadas à prática da infração, que almeja seu benefício, direto ou indireto, ou de terceiro.

Art. 5º A competência para imposição das penalidades de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública serão das autoridades definidas nos regimentos internos dos ramos do MPU e da ESMPU.

Parágrafo único. A competência para impor a penalidade de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será do Secretário-Geral, no âmbito do Ministério Público Federal - MPF, dos Procuradores-Gerais, no âmbito dos demais ramos do MPU, e do Diretor-Geral, no caso da ESMPU.

Art. 6º Os instrumentos convocatórios e contratos deverão fazer menção a esta Portaria e seus critérios de dosimetria da sanção.

Art. 7º Os contratos deverão estabelecer os direitos, as responsabilidades das partes, as infrações administrativas e suas sanções, bem como os critérios para sua dosimetria, além das penalidades contratuais cabíveis, com seus percentuais e base de cálculo.

CAPÍTULO II

DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 8º As infrações administrativas estão taxativamente elencadas no art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

Art. 9º Quando a mesma conduta resultar em infração à [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#), e à [Lei nº 14.133, de 2021](#), as sanções serão impostas de forma independente e cumulada, na forma do art. 30, II, da [Lei nº 12.846, de 2013](#).

Art. 10. As infrações administrativas somente são punidas quando consumadas.

CAPÍTULO III

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Seção I

Da Advertência

Art. 11. A advertência deverá ser aplicada somente na hipótese de inexecução contratual parcial injustificada, quando não couber imposição de penalidade mais grave.

Parágrafo único. As determinações do fiscal do contrato previstas no exercício das atribuições do art. 117, § 1º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), não configuram a sanção de advertência.

Seção II

Da Multa Sancionatória

Art. 12. A multa decorrente das infrações administrativas previstas no art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), é denominada multa sancionatória e poderá ser aplicada ao infrator de forma isolada ou cumulativamente com as demais espécies de sanções da lei.

Art. 13. O edital e o contrato deverão prever que as multas sancionatórias serão graduadas conforme os critérios previstos nesta Portaria, sem prejuízo da indicação de valores ou percentuais no instrumento convocatório ou contratual.

Parágrafo único. O limite mínimo da multa sancionatória é de 0,5% (cinco décimos por cento) e o máximo é de 30% (trinta por cento), cuja base de cálculo consiste:

I - no valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta, para os contratados; e

II - no orçamento estimado da licitação, para os licitantes.

~~Art. 14. No caso das infrações previstas no art. 155, I, II e III, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contrato deverá estabelecer qualquer um dos seguintes critérios para a quantificação da multa sancionatória, que incidirão sobre o valor do contrato:~~

Art. 14. No caso das infrações previstas no art. 155, I, II, III e VII, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contrato deverá estabelecer qualquer um dos seguintes critérios para a quantificação da multa sancionatória, que incidirão sobre o valor do contrato: [\(Redação dada pela Portaria PGR/MPU nº 204, de 27 de setembro de 2023\)](#)

I - percentual fixo;

II - percentual variável, dentro do parâmetro no qual definido um limite mínimo e máximo de percentual; e

III – percentual fixo, com a possibilidade de majoração até um limite, a depender de circunstâncias agravantes previstas no contrato.

§ 1º A escolha dos critérios deverá considerar a proteção do interesse público e as práticas de mercado do respectivo setor de contratação.

§ 2º O critério de fixação da multa prevista para a infração do art. 155, II e III, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), deverá permitir sanção superior à fixada para o caso de simples inexecução parcial.

Art. 15. A indicação de valores ou percentuais de multas sancionatórias para as demais infrações administrativas do art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), deverá ser motivada.

~~Art. 16. No caso das infrações do art. 155, I, II e III, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), os limites definidos no instrumento convocatório e no contrato não poderão ser ultrapassados na dosimetria da sanção.~~

Art. 16. No caso das infrações do art. 155, I, II, III e VII, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), os limites definidos no instrumento convocatório e no contrato não poderão ser ultrapassados na dosimetria da sanção. [\(Redação dada pela Portaria PGR/MPU nº 204, de 27 de setembro de 2023\)](#)

§ 1º No caso das demais infrações do art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o instrumento convocatório e o contrato deverão indicar expressamente se os limites mínimos ou máximos estabelecidos poderão ser ultrapassados em face dos demais critérios de dosimetria da sanção previstos nesta Portaria.

§ 2º Havendo necessidade de adequar a sanção de multa à culpabilidade, ao dano, à gravidade concreta da infração e a outras circunstâncias agravantes ou atenuantes, para respeitar a regra do caput e garantir a proporcionalidade, a autoridade deverá:

I – majorar ou reduzir o prazo de impedimento para licitar ou contratar ou declaração de inidoneidade para licitar e contratar aplicado em conjunto com a multa sancionatória; e

II – motivar a aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar quando for o caso de decidir entre essa sanção e o impedimento de licitar e contratar.

Seção III

Do impedimento de licitar e contratar

Art. 17. A sanção de impedimento de licitar e contratar deverá ser aplicada na forma do art. 156, § 4º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

Art. 18. A dosimetria do prazo de impedimento de licitar e contratar será feita na forma desta Portaria.

Seção IV

Da declaração de inidoneidade para licitar ou contratar

Art. 19. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas na forma do art. 156, § 5º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

Art. 20. Na dosimetria do prazo de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar serão considerados os elementos desta Portaria.

CAPÍTULO IV

DAS DEMAIS PENALIDADES CONTRATUAIS

Art. 21. O atraso injustificado na execução contratual sujeitará o contratado à multa de mora, na forma prevista em edital ou em contrato, e corresponderá ao percentual a ser estabelecido nos referidos instrumentos, podendo variar entre de 0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento) por dia de atraso sobre o valor da parcela inadimplida ou sobre o valor da fatura correspondente ao período que tenha ocorrido a falta, até o limite de 30% (trinta por cento).

§ 1º Considera-se justificado o atraso, desde que devidamente comprovado pelo contratado, a incidência das seguintes situações:

I - alteração do projeto ou especificações pela Administração;

II - superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato;

III - interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da Administração;

IV - aumento das quantidades inicialmente previstas no contrato, nos limites permitidos pela [Lei nº 14.133, de 2021](#);

V - impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência; e

VI - omissão ou atraso de providências a cargo da Administração, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente, impedimento ou retardamento na execução do contrato, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.

§ 2º Caso a prestação do serviço ou entrega do objeto não mais seja útil em razão da demora, segundo parecer da área técnica interessada, restará configurada inexecução contratual.

~~§ 3º O atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias no cumprimento das obrigações assumidas passa a ser considerado inexecução parcial do contrato.~~

§ 3º O contrato definirá o prazo a partir do qual a mora das obrigações secundárias assumidas passa a ser considerado inexecução parcial do contrato. [\(Redação dada pela Portaria PGR/MPU nº 204, de 27 de setembro de 2023\)](#)

§ 4º A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração promova a extinção unilateral do contrato e aplique outras sanções contratuais e legais.

§ 5º No caso do parágrafo anterior, a multa de mora será convertida em multa compensatória e descontada do valor da indenização devida à Administração, se houver.

§ 6º O contrato deve estabelecer o prazo a partir do qual a mora da obrigação principal configura a infração do art. 155, VII, da [Lei 14.133, de 2021](#). [\(Incluído pela Portaria PGR/MPU nº 204, de 27 de setembro de 2023\)](#)

Art. 22. O contrato de serviços com regime de dedicação de mão de obra deverá prever multa para o descumprimento do dever de comprovação do cumprimento das obrigações

trabalhistas e com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução do contrato, na forma do art. 50 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

§ 1º A multa será graduada em percentual sobre o valor do salário dos empregados cujas comprovações não foram feitas, incidindo em cada mês de referência, não podendo ser inferior a 1% (um por cento) e nem superior a 20% (vinte por cento).

§ 2º O valor total das multas aplicadas neste artigo não podem ultrapassar 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

Art. 23. O estabelecimento de quaisquer outras multas contratuais deverá ser sempre em valor fixo ou percentual fixo, previsto no edital e no contrato.

~~Parágrafo único. O descumprimento das obrigações contratuais apenadas com multas não afasta a possibilidade da consumação das infrações do art. 155, I, II e III, da [Lei nº 14.133, de 2021](#).~~

Parágrafo único. O descumprimento das obrigações contratuais apenadas com multas não afasta a possibilidade da consumação das infrações do art. 155, I, II, III e VII, da [Lei nº 14.133, de 2021](#). (Redação dada pela Portaria PGR/MPU nº 204, de 27 de setembro de 2023)

Art. 24. A aplicação de qualquer multa contratual será precedida de devido processo legal, por meio de procedimento sumário a ser decidido em cada ramo do MPU e da ESMPU, quando não for processada e aplicada em conjunto com infrações do art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

CAPÍTULO V

DA DOSIMETRIA DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 25. Verificada a infração administrativa, a autoridade é obrigada a apurar e, caso comprovada a responsabilidade em devido processo legal, aplicar a sanção cominada em lei.

Parágrafo único. Na aplicação das sanções administrativas a autoridade deverá se pautar pela proporcionalidade e pela vedação do excesso.

Art. 26. São critérios para a dosimetria da penalidade os elencados no art. 156, § 1º, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e estabelecidos nesta Portaria.

Art. 27. No caso de concurso de infrações aplicam-se as sanções de forma cumulada, sendo vedado o uso de institutos penais de concurso de crimes e continuação delitiva.

§ 1º É vedada a remissão a agravantes, atenuantes, causas de aumento e de diminuição da pena criminal na dosimetria administrativa da sanção.

§ 2º A vedação de aplicação dos institutos penais não impede que a autoridade fundamente a dosimetria em critérios iguais ou semelhantes a agravantes ou atenuantes penais,

quando cabíveis ao caso concreto.

Art. 28. Cada edital ou contrato poderá prever circunstâncias que denotam maior reprovabilidade da conduta, considerando a natureza do objeto da licitação ou do contrato, sua essencialidade às atividades do MPU e da ESMPU e os riscos à saúde, segurança e à vida envolvidos.

Parágrafo único. A análise de riscos de cada contratação deverá ser considerada para a inclusão de cláusulas que agravam a penalidade, nos editais e nos contratos, quando o risco decorrer de possível conduta do infrator, mantendo a proporcionalidade entre o nível de gravidade e a probabilidade do risco e o agravamento da sanção proposto.

Art. 29. Os editais ou contratos cujo objeto atenda diretamente a atividade finalística do MPU e da ESMPU deverão prever sanções mais graves, especialmente para casos de inexecução parcial ou total.

Art. 30. Os contratos cujo o objeto tenha alto custo de desmobilização, tanto no aspecto financeiro quanto no aspecto de tempo, logística, impacto em outros contratos conexos e trabalho, para fins de alteração do fornecedor, terão previsão de agravamento das sanções.

Art. 31. A imposição de sanção por infração administrativa de qualquer lei de licitação ou contrato, imposta por qualquer outro ente público ou da Administração Indireta, de qualquer dos Poderes de qualquer esfera da federação, antes da prática da conduta, deverá ser considerado reincidência, aplicável na segunda fase.

§ 1º Considera-se antecedente a sanção imposta por infração administrativa de qualquer lei de licitação ou contrato, imposta por qualquer outro ente público ou da Administração Indireta, de qualquer dos Poderes de qualquer esfera da federação, que não configure reincidência.

§ 2º Punições extintas há mais de 5 (cinco) anos da prática do ato sob julgamento não poderão ser consideradas agravantes.

§ 3º A reincidência específica é agravante com maior peso do que a reincidência genérica.

§ 4º No caso de culpa, seja na sanção antecedente ou no caso em julgamento, a imposição de penalidade anterior poderá agravar a pena.

Art. 32. A dosimetria da sanção será feita em três fases, de forma devidamente motivada.

Art. 33. Na primeira fase de dosimetria, serão considerados a natureza e gravidade da infração e a culpabilidade do infrator.

§ 1º A natureza e gravidade da infração têm relação direta com a conduta ilícita praticada, considerando a graduação progressiva de lesividade aquela utilizada pela [Lei nº 14.133](#).

[de 2021](#), tendo no grau mínimo a infração do art. 155, I, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e no grau máximo a prática de ato lesivo previsto na [Lei nº 12.846, de 2013](#).

§ 2º A culpabilidade é avaliada considerando os seguintes aspectos:

I – se conduta foi dolosa, culposa ou decorrente de erro inescusável;

II - as condições que o infrator tinha de conhecer o ilícito; e

III – as condições que o infrator tinha de comportar-se conforme a lei.

§ 3º Quanto maior a capacidade econômica do infrator, maior a capacidade de agir conforme a lei, salvo prova em contrário do caso concreto.

§ 4º Quanto maior o número de contratos celebrados com a Administração Pública de quaisquer entes federados, maior as condições do infrator de conhecer o ilícito e evitar erros, salvo prova em contrário.

§ 5º Os critérios da primeira fase devem resultar em uma sanção preliminar entre os seguintes parâmetros:

I – no caso de multa, entre 3% (três por cento) e 15% (quinze por cento) do valor do contrato ou do orçamento estimado;

II – no caso de impedimento de licitar e contratar, entre 3 (três) e 18 (dezoito) meses; e

III – no caso de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, entre 42 (quarenta e dois) e 60 (sessenta) meses.

§ 6º No caso de multa com previsão de limites próprios no contrato, eles devem ser observados para a fixação da pena preliminar, mantendo a proporção do inciso I.

Art. 34. Na segunda fase serão considerados:

I – peculiaridades do caso concreto;

II – circunstâncias agravantes;

III – circunstâncias atenuantes; e

IV – danos causados ao MPU e à ESMPU.

§ 1º Na segunda fase haverá acréscimos ou decréscimos, em termos fracionários, sobre a sanção preliminar da primeira fase.

§ 2º Nenhuma circunstância pode ser avaliada em duplicidade, em mais de uma fase ou na mesma fase.

Art. 35. As circunstâncias agravantes são, além daquelas previstas no edital ou no contrato, outras que ensejam maior reprovação da conduta, especialmente aquelas que:

I – causam atrasos, interrupções ou prejuízos à eficiente prestação do serviço de algum setor ou unidade do MPU ou da ESMPU;

II – redundam em necessidade de refazer procedimento licitatório ou atrasá-lo;

III – possam causar riscos à saúde e à vida dos membros, servidores, terceirizados ou estagiários do MPU ou da ESMPU;

IV – coloquem em risco o sigilo das informações e dos dados do MPU ou da ESMPU;

V – prejudiquem, atrasem ou interrompam o exercício da atividade finalística dos membros do MPU;

VI – envolvam licitações ou contratos cujos custos, em termos financeiros ou materiais ou de logística e tempo, para a substituição do fornecedor, sejam de considerável monta;

VII – envolvam licitações ou contratos que, pela natureza do objeto, não podem ser facilmente substituídos por outros fornecedores;

VIII – envolvam licitações ou contratos que atendam diretamente a atividade de apoio material e segurança dos Procuradores-Gerais dos ramos do MPU;

IX – envolvam licitações ou contratos com valores relevantes, assim considerados os superiores a R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais), com agravamento progressivo a cada duplicação do valor;

X - restar comprovado que o licitante tenha sido desclassificado ou inabilitado por não atender às condições do edital quando manifesta a sua impossibilidade de atendimento ao estabelecido;

XI - o licitante, deliberadamente, não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório;

XII - restar comprovado que o licitante tenha prestado declaração falsa de que é beneficiário do tratamento diferenciado concedido em legislação específica; e

XIII - a contratada não agir conforme a boa-fé contratual, furtando-se a receber comunicações e notificações.

Art. 36. São circunstâncias que atenuam a sanção todas aquelas de natureza relevante, que indicam redução da culpabilidade, dos danos ou da lesão aos princípios da licitação, especialmente:

I – a primariedade, assim entendida como ausência de imposição de sanção por infrações às leis de licitações e contratos, por qualquer ente público ou da Administração Indireta, de qualquer ente federado;

II - o comportamento do infrator no sentido de evitar a infração ou minorar suas consequências;

III - a contribuição com a Administração no esclarecimento da verdade;

IV - a busca por reparar os danos de forma espontânea;

V - a existência de fatos fortuitos ou de força maior, ou comportamentos de terceiros, que contribuíram para a infração;

VI – a existência de atos de terceiros que levaram a erro o agente ou diminuíram seu espectro de possibilidade de ação conforme a lei;

VII – a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade; e

VIII - a apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído ou que não sejam de fácil identificação.

Art. 37. A autoridade competente deverá considerar a relevância de cada circunstância dentro do contexto da licitação ou do contrato, para graduar o quanto deve ser acrescida ou reduzida a sanção estabelecida na primeira fase.

§ 1º As circunstâncias agravantes ou atenuantes previstas na licitação ou no contrato podem determinar percentuais específicos de acréscimo ou decréscimo sobre a sanção estabelecida na primeira fase.

§ 2º As circunstâncias agravantes ou atenuantes previstas exclusivamente nesta Portaria não poderão redundar, individualmente consideradas, em acréscimo ou redução da sanção estabelecida na primeira fase em percentuais inferiores a 1/10 (um décimo) e nem superiores a 1/3 (um terço).

Art. 38. A terceira fase de aplicação da pena visa fazer a adequação da sanção, estabelecida segundo o procedimento das duas fases anteriores, aos limites estabelecidos no art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

Parágrafo único. Na terceira fase a sanção pode ser adequada à proporcionalidade, com acréscimo ou decréscimo, considerando o impacto de outras sanções aplicadas conjuntamente.

CAPÍTULO VI

DOS PROCEDIMENTOS E PROCESSOS

Seção I

~~Da Instauração~~

Do Procedimento Preliminar [\(Redação dada pela Portaria PGR/MPU nº 204, de 27 de setembro de 2023\)](#)

Art. 39. Constatada ocorrência passível de responsabilização por infração administrativa, no âmbito do processo licitatório ou do contrato, o agente de contratação, a comissão de contratação, o pregoeiro ou fiscal do contrato deverá notificar o licitante ou contratado

do ocorrido e requerer providências e justificativas para o saneamento prévio à solicitação de instauração do procedimento preliminar visando a imposição de sanções.

Parágrafo único. Verificada a impossibilidade de saneamento pela natureza da infração ou circunstâncias do caso, a instauração poderá ser solicitada ao setor competente independentemente de notificação prévia.

Art. 40. Ao solicitar a instauração de procedimento preliminar, o agente de contratação, a comissão de contratação, o pregoeiro ou fiscal do contrato deverá relatar detalhadamente o ocorrido ao setor competente, com a indicação das comunicações e cobranças efetuadas ao licitante ou contratado e as circunstâncias, a menção às respostas e providências adotadas, e demais documentos comprobatórios.

§ 1º O relatório de que trata o caput deste artigo, sempre que possível, deverá ser acompanhado dos seguintes documentos:

I - identificação dos autos do processo administrativo de licitação, de dispensa ou inexigibilidade de licitação;

II - cópia:

a) do edital de licitação e seus anexos, do contrato ou de outro instrumento que confirme a relação com o licitante ou contratado;

b) da nota de empenho e da confirmação de sua entrega à contratada quando o prazo para cumprimento da obrigação contar do seu recebimento;

c) das manifestações expedidas pelos servidores e unidades administrativas responsáveis pelo acompanhamento, pela condução e pela fiscalização da licitação ou do objeto contratado;

d) dos termos de recebimento do objeto e dos comprovantes da entrega e laudo técnico de avaliação do produto;

e) de eventuais pedidos de prorrogação de prazo solicitados pela contratada e dos respectivos despachos de deferimento ou de indeferimento dos pedidos formulados;

f) dos comunicados emitidos pelo gestor do contrato;

g) do expediente emitido pela unidade administrativa responsável pela execução orçamentária e financeira do contrato que informa a realização de glosas nos pagamentos efetuados;

h) dos ofícios e e-mails de comunicação ou notificação ao licitante e contratado acerca do descumprimento contratual, das cláusulas contratuais infringidas e da abertura de prazo para apresentação de defesa prévia ou recurso; e

i) apólice ou garantia contratual, se for o caso

III – todos os indícios disponíveis sobre a infração; e

IV - valor das parcelas inadimplidas, quando for o caso.

Art. 41. Quando a infração administrativa chegar ao conhecimento dos servidores públicos do MPU ou da ESMPU por meio de representação, denúncia anônima ou comunicação oficial de investigação de outro órgão público, ela será direcionada ao setor competente para análise e elaboração do relatório, na forma do art. 42.

Seção II

Da instauração

Art. 42. Ao receber a notificação da ocorrência passível de responsabilização, o setor competente analisará o procedimento preliminar e seus elementos, elaborando relatório, com sugestão de instauração de processo sumário ou de apuração de responsabilidade ou o arquivamento da notificação.

§ 1º Caso seja observada a ausência de informação ou indício relevante, o setor competente avaliará a pertinência de devolver o procedimento preliminar à área responsável para saneamento, antes de formular o relatório.

§ 2º No caso de representação ou denúncia anônima que não contenham elementos suficientes para avaliação, será realizado procedimento prévio de investigação para obter indícios aptos a embasar o relatório.

Art. 43. A autoridade competente receberá o procedimento preliminar e decidirá, a partir do relatório de que trata o art. 42, pela abertura de processo sumário ou de responsabilização ou arquivamento da notificação.

§ 1º O arquivamento da notificação somente será possível em caso de inexistência de indícios mínimos da infração legal ou contratual ou de inexistência de indícios de autoria e participação na infração.

§ 2º A decisão de abertura do processo sumário ou de responsabilização deverá apresentar relatório indicando os fatos e os indícios que fundamentam a decisão, bem como classificando a conduta em uma das infrações do art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

§ 3º Caso a autoridade competente verifique que a classificação da infração se enquadra no art. 155, XII, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), encaminhará os autos à autoridade competente prevista na [Portaria PGR/MPU nº 69, de 28 de abril de 2023](#), para proceder ao processo administrativo de apuração de responsabilidade na forma da [Lei nº 12.846, de 2013](#).

Art. 44. Determinada a abertura de processo pela autoridade competente, o acusado deverá ser notificado, por meio de ofício, para apresentação de defesa preliminar, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação.

§ 1º Previamente à notificação, o servidor responsável ou a comissão poderá providenciar a juntada de documentos adicionais considerados pertinentes para a instrução de processo de responsabilização.

§ 2º A notificação do caput deverá conter:

I - identificação do acusado e da autoridade competente que instaurou o processo;

II - finalidade da notificação, abertura de prazo para defesa preliminar e dispositivos legais que a fundamentem;

III – cópia da decisão de instauração do processo;

IV - informação da continuidade do processo independentemente da manifestação do acusado;

V - informação sobre o acesso aos autos e sobre o local ou meio para protocolo de defesa ou manifestação; e

VI - outras informações consideradas pertinentes.

§ 3º A notificação deverá indicar que o processo tramitará de forma eletrônica e seguirá os trâmites desta Portaria.

§ 4º As notificações expedidas deverão ser enviadas preferencialmente eletrônicas, por meio do e-mail informado pelo acusado quando do ingresso no certame ou a contratação.

§ 5º Não havendo resposta em até 2 (dois) dias úteis, ou na impossibilidade de confirmação da ciência do e-mail, a notificação deverá ser encaminhada pelos Correios com aviso de recebimento (AR).

§ 6º Caso frustrada a tentativa de notificação na forma dos parágrafos anteriores, deverá se proceder à publicação por meio de edital publicado no Diário Oficial uma vez e no sítio eletrônico do ramo do MPU e da ESMPU, por 3 (três) vezes, com intervalo mínimo de 7 (sete) dias entre as publicações, hipótese em que o prazo para apresentação de defesa preliminar será contado a partir da última data de publicação do edital.

§ 7º Os comprovantes de notificação deverão ser anexados ao processo de responsabilização, com a devida certificação de juntada.

§ 8º A defesa apresentada deverá ser juntada ao processo de responsabilização, seguida de certidão referente à tempestividade.

§ 9º A empresa prestadora de garantia contratual deverá ser notificada da abertura do processo administrativo e da possibilidade de ser acionada em eventual aplicação de penalidade de multa.

Art. 45. Na defesa preliminar o acusado deverá apresentar toda a defesa de fato e de direito a seu favor, analisando os indícios que constam dos autos e requerer a produção de provas que entender necessárias.

Seção III

Do Procedimento Sumário

Art. 46. Quando for o caso de aplicação exclusiva de pena de advertência ou multa, não havendo produção de provas, após a defesa preliminar, o processo seguirá conforme art. 57 e seguintes.

Art. 47. Tendo havido a produção de provas requeridas pelo acusado, ou produzidas de ofício, o servidor responsável pela condução do processo sumário intimará o acusado para apresentar alegações finais, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data da intimação.

§ 1º Apresentada a defesa ou decorrido o prazo, o processo seguirá conforme art. 57 e seguintes.

§ 2º Em qualquer caso, o servidor responsável pode sugerir classificação da conduta diversa, cabendo a decisão à autoridade competente.

§ 3º Quando a produção de provas consistir em juntada de documentos exclusivamente pelo acusado não cabe a apresentação de alegações finais.

Seção IV

Do Processo de Responsabilização

Art. 48. Nas hipóteses em que seja possível a aplicação das sanções previstas no art. 156, III e IV, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), será instaurado processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 3 (três) servidores estáveis.

§ 1º Dentre os integrantes da comissão um será designado presidente e outro fará a função de secretariado da comissão.

§ 2º Todos participarão dos atos instrutórios e decisórios, podendo registrar voto divergente quando for vencido.

Art. 49. Encerrada a instrução do processo de responsabilização nas hipóteses do art. 155, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X e XI, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), a comissão:

I - intimará o acusado para apresentação de alegações finais, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, ou

II - quando considerar possível a alteração da classificação da infração em decorrência de fatos provados no curso da instrução, intimará o acusado para, querendo, requerer a produção de prova complementar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, que será decidida pela comissão sob o aspecto de sua pertinência e necessidade.

§ 1º Produzida a prova complementar, a comissão declarará encerrada a instrução complementar e intimará o acusado para apresentação de alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

§ 2º Apresentadas as alegações finais, ou decorrido o prazo para apresentá-las, a comissão elaborará relatório conclusivo, podendo manter ou alterar a classificação da infração.

§ 3º A comissão pode sugerir classificação da conduta diversa, cabendo a decisão à autoridade competente.

Seção V

Da Instrução

Art. 50. Na defesa, e até o fim da instrução, o acusado pode juntar quaisquer documentos que sirvam a provar os fatos que alega.

§ 1º Na hipótese de deferimento de pedido de produção de provas, sua realização será feita com plena participação do acusado, salvo na hipótese que o sigilo é essencial à eficácia da medida.

§ 2º Serão indeferidas, mediante decisão fundamentada do servidor responsável ou da comissão, as provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

§ 3º A produção das provas far-se-á na forma da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, com uso subsidiário das formas do Código de Processo Penal.

Art. 51. Quando a prova de elemento essencial à tipificação da infração, materialidade, autoria ou elemento circunstancial relevante para a dosimetria da sanção houver sido produzida perante juízo criminal, cível ou em ação de improbidade administrativa, o servidor responsável ou a comissão solicitará o seu compartilhamento.

§ 1º Nos casos de inquérito policial ou de ação penal perante a Justiça Federal, o pedido de compartilhamento será dirigido ao membro do MPF para o qual distribuído o processo ou a investigação.

§ 2º Nos casos de ação civil, tanto para imposição de penalidades da [Lei nº 12.846, de 2013](#), quanto nos casos de improbidade administrativa, promovida pelo MPF, o pedido de compartilhamento será dirigido ao membro titular da ação.

§ 3º Em todos os demais casos, o pedido será dirigido à Advocacia-Geral da União, para requerer o compartilhamento perante o juízo onde produzida a prova.

Art. 52. A prova compartilhada será juntada aos autos durante a instrução, para submissão ao contraditório, ainda que no processo judicial onde produzida o acusado seja parte.

Art. 53. Quando a prova de elemento essencial à tipificação da infração, materialidade ou autoria somente for possível de ser produzida com autorização judicial, o servidor responsável ou a comissão solicitará à Advocacia-Geral da União que requeira sua produção em juízo.

§ 1º Em nenhuma hipótese se aplicará o disposto neste artigo para fins de obtenção de prova acerca de circunstâncias relevantes somente para a dosimetria da sanção.

§ 2º Se a prova a ser produzida na forma do caput for essencial à própria decisão de instauração do processo administrativo, ela será solicitada pela autoridade competente ainda na fase do procedimento.

Art. 54. O pedido de prova do artigo anterior tem natureza cautelar e poderá ser feito em processo sigiloso, quando a publicidade ou ciência do licitante ou contratado possam prejudicar a eficácia da medida.

Parágrafo único. O sigilo do processo cautelar visa assegurar sua eficácia, razão pela qual não deve tramitar em apenso ao procedimento ou processo principal e nem a ele ser feita qualquer referência nos autos principais até a sua conclusão e juntada.

Art. 55. Quando a infração administrativa puder configurar crime, improbidade administrativa ou ilícito da [Lei nº 12.846, de 2013](#), antes da instauração do processo, ou durante sua instrução, poderá ser encaminhada representação para o Ofício do MPF competente para tomar ciência dos fatos e decidir sobre a instauração de investigação, criminal ou civil, ou propositura de ação, civil ou penal.

§ 1º No caso do caput, o procedimento ou processo poderá ser suspenso para aguardar a produção de provas, na investigação ou na ação, que possam ser úteis ou imprescindíveis à demonstração de elemento essencial à configuração da infração.

§ 2º A suspensão será revogada tão logo a prova que interessa à elucidação dos fatos seja produzida e juntada aos autos, independente do juízo sobre tipicidade, improbidade ou legalidade a ser exercido pelo membro do MPF no respectivo feito.

§ 3º Produzida a prova, será solicitado o seu compartilhamento, na forma definida no art. 51.

Art. 56. A juntada de documentos é lícita a qualquer momento até o encerramento da instrução.

Parágrafo único. A instrução se encerra quando o último ato de produção de prova é realizado e o servidor responsável ou a comissão declara-a encerrada.

Seção VI

Da conclusão e julgamento

Art. 57. O relatório conclusivo do servidor responsável ou da comissão deverá conter:

I - relatório dos fatos e incidentes;

II – análise das provas produzidas e dos argumentos da defesa do acusado, quando houver;

III – fundamentação das conclusões sobre a tipicidade, responsabilidade e autoria;

IV – classificação das infrações cometidas pelo interessado e as sanções sugeridas, com os fundamentos de sua dosimetria;

V - no caso de aplicação de multa de mora ou qualquer outra multa contratual, o valor em percentual e em pecúnia com a memória de cálculo; e

VI – as condições para reabilitação, se for o caso.

§ 1º Nos casos em que a conduta do acusado se enquadrar em infrações administrativas distintas, aplicar-se-ão os critérios da especialidade, da subsidiariedade ou da consunção para a solução do aparente conflito.

§ 2º Caso o servidor responsável ou a comissão entendam que a conduta pode se enquadrar na infração do art. 155, XII, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), apresentará relatório conclusivo sucinto, indicando as provas e fundamentos para respaldar a classificação na referida infração e encaminhará para a autoridade competente com sugestão de apuração na forma da [Portaria PGR/MPU nº 69, de 28 de abril de 2023](#).

§ 3º No caso do parágrafo anterior, o relatório conclusivo não emitirá juízo sobre eventuais infrações administrativas do art. 155 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), que sejam conexas às da [Lei nº 12.846, de 2013](#).

Art. 58. A autoridade competente decidirá por ato fundamentado, acolhendo ou rejeitando a conclusão do relatório produzido na forma do artigo anterior.

§ 1º No caso de aplicação de sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, antes de decidir a autoridade competente encaminhará à assessoria jurídica para elaboração de parecer.

§ 2º Caso o processo tenha sido conduzido por servidor responsável e a autoridade competente desclassifique a infração para outra cuja sanção cominada seja penalidade de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade de licitar e contratar, ela anulará os atos decisórios posteriores ao deferimento da instauração do processo e determinará a instauração de processo de responsabilização, nomeando a comissão, que avaliará o aproveitamento dos atos instrutórios antes de intimar o interessado para a defesa preliminar.

§ 3º No caso do parágrafo anterior, o acusado será notificado para defesa preliminar e o processo de responsabilização seguirá o trâmite do artigo 45 e seguintes.

§ 4º Caso a autoridade competente aceite a classificação proposta no relatório conclusivo sobre a infração ao art. 155, XII, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), fará análise superficial das provas e encaminhará para a autoridade administrativa competente para processar e julgar conforme a [Lei nº 12.846, de 2013](#).

§ 5º No caso do parágrafo anterior, a autoridade competente somente poderá rejeitar a sugestão quando manifestamente ausente elementos mínimos de materialidade e tipicidade.

§ 6º No caso do § 4º, havendo infrações conexas com a infração do art. 155, XII, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), a autoridade competente sobre elas não se manifestará, cabendo seu processo e julgamento na forma da Portaria PGR/MPU nº 69, de 28 de abril de 2023.

§ 7º Caso a autoridade competente rejeite a classificação proposta no relatório conclusivo sobre o enquadramento da infração no art. 155, XII, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), fundamentará sua decisão e devolverá ao servidor responsável para elaboração do relatório conclusivo vinculado à classificação que definir.

CAPÍTULO VII DA SUSPENSÃO DO PROCESSO

Art. 59. A autoridade competente poderá, mediante despacho fundamentado, a partir de pedido do responsável ou da comissão, suspender o procedimento ou o processo quando:

- I – solicitar o compartilhamento de provas na forma do art. 51;
- II – for necessário aguardar a produção da prova judicial, na forma do art. 53; e
- III – representar ao MPF, na forma do art. 55;

Art. 60. A autoridade competente poderá também, mediante despacho fundamentado, suspender o processo de responsabilização, antes de aplicar a sanção, para que se proceda à análise da qualidade e eficácia das medidas de aprimoramento ou implantação do programa de integridade do licitante ou contratado.

Art. 61. A autoridade competente poderá suspender o processo ou a execução quando for instaurado o incidente de desconconsideração da personalidade jurídica.

Art. 62. A suspensão do processo e da execução será revogada quando atingido o prazo de 2 (dois) anos para a consumação da prescrição.

§ 1º A suspensão do procedimento antes da decisão de instauração será revogada quando atingido o prazo de 2 (dois) anos para a consumação da prescrição, no caso de processo sumário, e de 1 (um) ano, no caso de processo de responsabilização.

§ 2º No caso do artigo anterior, a revogação da suspensão não prejudicará a continuidade e conclusão do incidente.

§ 3º Revogada a suspensão, os atos de instauração, instrução ou julgamento, conforme o caso, deverão ser feitos com os indícios disponíveis e provas produzidas no próprio processo administrativo.

§ 4º No caso da suspensão para verificação do programa de integridade, o processo de responsabilização deve ser concluído e não será aplicada a atenuante respectiva.

Art. 63. Nos casos de suspensão do processo previstos neste capítulo não haverá a suspensão da prescrição.

§ 1º O servidor responsável ou o presidente da comissão serão os responsáveis por acompanhar as diligências que deram causa à suspensão, solicitando informações e adotando medidas para imprimir maior agilidade a sua conclusão na esfera competente.

§ 2º O responsável ou o presidente da comissão serão responsáveis por zelar pelo respeito aos prazos máximos de suspensão e comunicar a autoridade competente da necessidade de sua revogação.

§ 3º A depender da importância da prova e do estado do processo, se não houver riscos maiores à prescrição, a autoridade competente poderá mantê-lo suspenso para além dos prazos indicados no art. 62, por decisão fundamentada.

CAPÍTULO VIII

DA RECONSIDERAÇÃO E DO RECURSO

Art. 64. Da decisão da autoridade competente que aplicar as sanções do art. 156, I, II e III, da [Lei nº 14.133, de 2021](#) caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da intimação do acusado.

§ 1º A intimação deverá conter cópias do relatório conclusivo e da decisão da autoridade competente e será feita na forma do art. 44, §§ 4º, 5º e 6º.

§ 2º O recurso deverá ser dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará motivadamente à autoridade superior para apreciá-lo e proferir a decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

§ 3º No caso de aplicação de multa, sua cobrança deverá ser feita em conjunto com a intimação e constar todos os dados necessários para o devido pagamento.

Art. 65. Da aplicação da sanção administrativa prevista no art. 156, IV, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da intimação.

Parágrafo único. O pedido de reconsideração será decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados do seu recebimento.

Art. 66. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

Parágrafo único. No caso de haver interposição de recurso contra aplicação de multa, a cobrança será suspensa e deverá ocorrer, se for o caso, em conjunto com a intimação sobre o indeferimento do recurso, mediante o encaminhamento da Guia de Recolhimento da União – GRU.

Art. 67. O recurso e o pedido de reconsideração deverão ser submetidos ao órgão de assessoramento jurídico para emissão de parecer, antes da decisão.

Art. 68. Deverá ser promovida a intimação do acusado da decisão final, com cópias do parecer e da decisão, na forma do art. 64, § 1º.

CAPÍTULO IX

DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

Art. 69. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para provocar confusão patrimonial.

Parágrafo único. Todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

Art. 70. A desconsideração da personalidade jurídica será feita em processo próprio e incidental, que tramitará vinculado ao processo de responsabilidade, ainda que instaurado após a decisão definitiva deste.

§ 1º O processo de desconsideração será instaurado e julgado pela autoridade responsável pela instauração do processo de responsabilidade e conduzido pelo mesmo servidor responsável ou comissão.

§ 2º A instauração depende de indícios mínimos de autoria e materialidade de algum dos fundamentos que ensejam a desconsideração da personalidade jurídica, com indicação das pessoas, físicas e jurídicas, que possam ser atingidas com a decisão.

Art. 71. Instaurado o processo para apurar fatos que ensejam a desconsideração da personalidade jurídica, o servidor responsável ou a comissão determinará a intimação das pessoas,

físicas e jurídicas, que possam ser atingidas pela punição ou execução, para acompanhar as diligências necessárias à elucidação, bem como requerer provas.

§ 1º A apuração é ampla e não está vinculada aos indícios mínimos que ensejaram a instauração do processo de desconconsideração da personalidade jurídica.

§ 2º As pessoas físicas e jurídicas que podem ser atingidas pelo ato de desconconsideração serão intimadas de todo o ato de produção de prova, salvo aqueles para os quais o sigilo é imprescindível a sua eficácia probatória.

§ 3º Após a produção das provas que a comissão entender necessárias, incluídas as requeridas e deferidas pelas pessoas físicas ou jurídicas, a comissão elaborará relatório conclusivo e fixará prazo de 10 (dez) dias úteis para que as pessoas apresentem defesa final.

§ 4º O relatório indicará os fundamentos fáticos e jurídicos para a desconconsideração da personalidade jurídica, bem como as pessoas, físicas ou jurídicas, que serão atingidas pela extensão dos efeitos da decisão.

§ 5º Decorrido o prazo para todas as defesas, cuja contagem será feita de forma individual pela ordem de intimação, a autoridade encaminhará o processo para a unidade de assessoramento jurídico e, após o parecer, decidirá apontando os atos concretos e as pessoas incluídas no espectro de responsabilização pelas infrações administrativas da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

§ 6º Aplicam-se ao processo de desconconsideração da personalidade jurídica os prazos e efeitos do pedido de reconsideração e recurso, conforme a natureza da sanção, na forma do capítulo anterior.

Art. 72. A instauração do processo de desconconsideração da personalidade jurídica poderá suspender o processo de responsabilização, quando conveniente a sua instrução.

§ 1º Quando o processo estiver em fase de execução, poderão ser sobrestadas medidas executivas enquanto não concluído o processo de desconconsideração da personalidade jurídica.

§ 2º A decisão do processo de desconconsideração será juntada ao processo para que contra as pessoas físicas e jurídicas abrangidas pela extensão da desconconsideração tenham prosseguimento as sanções aplicadas.

CAPÍTULO X

DA REABILITAÇÃO

Art. 73. Será admitida a reabilitação do infrator perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

I - reparação integral do dano causado à Administração Pública;

II - pagamento da multa;

III - 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;

IV - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo; e

V - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

§ 1º A sanção pelas infrações previstas no art. 155, VIII a XII, da [Lei nº 14.133, de 2021](#), exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

§ 2º Após decisão da autoridade competente, deverão ser tomadas todas as providências para retirada da pessoa jurídica dos cadastros restritivos de licitar e contratar.

CAPÍTULO XI DA EXECUÇÃO DAS SANÇÕES

Art. 74. No prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da decisão definitiva de aplicação da penalidade, as sanções aplicadas devem ser informadas, para fins de publicidade, conforme o caso:

I - no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS;

II - no Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP; e

III - no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.

Art. 75. A GRU deverá ser paga no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar do recebimento pelo licitante ou contratado sancionado, salvo se outro prazo estiver previsto no instrumento convocatório da contratação.

Parágrafo único. Caso o licitante ou contratado requeira o parcelamento, proceder-se-á aos descontos do artigo seguinte, antes de consolidar a dívida residual a ser parcelada.

Art. 76. Caso o infrator sancionado não efetue o recolhimento da GRU, o valor da multa aplicada será:

I - desconto dos créditos que a contratada tiver direito, decorrentes do mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o interessado possua com o mesmo órgão ou entidade sancionadora do MPU ou da ESMPU; e

II - desconto da garantia.

§ 1º Caso não seja possível o desconto nas formas previstas no caput deste artigo, a unidade sancionadora deverá providenciar a inclusão do débito no Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal – CADIN e encaminhar cópia do processo à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional para inscrição na dívida ativa da União.

§ 2º Cada ramo do MPU e da ESMPU deverá manter cadastro informatizado das multas inadimplidas, de modo que os créditos decorrentes das multas inferiores ao valor mínimo, estabelecido pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional para encaminhar solicitação de inscrição em dívida ativa da União, possam ser consolidados para viabilizar a sua inscrição.

§ 3º O valor das multas será atualizado individualmente, por meio da incidência de juros, correção monetária e demais penalidades incidentes, garantindo a atualidade do valor global.

CAPÍTULO XII

DO PARCELAMENTO DO DÉBITO

Art. 77. O débito resultante de multa aplicada em decorrência de infração administrativa de que trata esta Portaria poderá ser parcelado, total ou parcialmente, em até 36 (trinta e seis) parcelas mensais e sucessivas, mediante requerimento formal do devedor à Administração, justificando a razão do pedido e aceitando expressamente as condições para o parcelamento previstas nesta Portaria.

§ 1º O requerimento do devedor deverá conter comprovante de que recolheu à Administração a quantia correspondente a uma parcela, calculada pela divisão do valor do débito que pretende parcelar dividido pelo número de prestações pretendido, sob pena de indeferimento sumário do pleito.

§ 2º Caberá à autoridade que aplicou a sanção de multa decidir, motivadamente, sobre o deferimento do pedido de parcelamento, bem como o número de parcelas, analisando os riscos do inadimplemento, a situação econômica do devedor e a vantagem ao interesse público.

§ 3º Enquanto não houver decisão da Administração, o devedor deverá recolher mensalmente, a título de antecipação, a quantia calculada nos termos do § 1º.

§ 4º No caso de os débitos se encontrarem sob discussão administrativa ou judicial, submetidos ou não à causa legal de suspensão de exigibilidade, o devedor deverá comprovar que desistiu expressamente e de forma irrevogável da impugnação ou do recurso interposto, ou da ação judicial, e, cumulativamente, renunciou a quaisquer alegações de direito sobre as quais se fundem a ação judicial e o recurso administrativo.

§ 5º O pedido de parcelamento somente será deferido com cláusula penal de 20% (vinte por cento) para o caso de inadimplência, incidente sobre o saldo do débito.

§ 6º O pedido de parcelamento constitui confissão de dívida e instrumento hábil e suficiente para a exigência do crédito.

§ 7º Somente se procederá ao parcelamento do valor residual da dívida, após o desconto do valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado e da garantia prestada.

Art. 78. O valor de cada parcela será obtido mediante a divisão entre o valor do débito que se pretende parcelar e o número de prestações.

§ 1º O valor mínimo de cada parcela não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) do limite mínimo definido pelo Tribunal de Contas da União para instauração de Tomada de Contas Especial.

§ 2º O valor de cada prestação mensal, por ocasião do pagamento, será acrescido de juros equivalentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC para títulos federais, acumulada mensalmente, contados do vencimento da obrigação de recolhimento.

§ 3º A mora implicará multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela.

Art. 79. A inadimplência no pagamento ensejará o cancelamento automático do parcelamento concedido e a imediata exigibilidade do débito não quitado, aditado do valor da cláusula penal.

Parágrafo único. Considera-se inadimplência:

I - a falta de pagamento de 3 (três) prestações consecutivas ou intercaladas; e

II - a mora superior a 30 (trinta) dias, na quitação da parcela, ainda que venha a ser adimplida.

Art. 80. O cancelamento do parcelamento antecipa o vencimento de todas as parcelas, constituindo dívida única e exigível, acrescida da cláusula penal, da multa de mora e dos juros e correções.

Parágrafo único. Apurado o saldo devedor, será providenciado, conforme o caso, o encaminhamento do débito para o prosseguimento da cobrança ou inscrição em dívida ativa.

Art. 81. O parcelamento deferido na forma deste capítulo não implica novação.

Parágrafo único. É vedado novo parcelamento relativo ao mesmo débito, seja do valor total seja do valor parcial.

CAPÍTULO XIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 82. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados

como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida lei e em regulamento do MPU e da ESMPU.

Art. 83. As penalidades exclusivamente contratuais, assim consideradas as que não integram o rol do art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), serão cobradas por meio de processo sumário específico, definido em norma complementar.

§ 1º Cada ramo do MPU e da ESMPU, por meio de sua Secretaria Geral ou Diretoria Geral, estabelecerá o procedimento para aplicação e cobrança das penalidades contratuais, devendo haver previsão de prazo razoável para a defesa, motivação da decisão e possibilidade de pedido de reconsideração e recurso.

§ 2º Quando a multa de mora e outras penalidades contratuais forem conexas com infração administrativa, poderá seu processo e aplicação ser feita no mesmo processo, salvo quando inconveniente em razão da demora ou da sua complexidade.

§ 3º No ato de instauração do processo, a autoridade competente deverá decidir sobre o trâmite conjunto da aplicação das penalidades contratuais com o processo sumário ou de responsabilização.

Art. 84. Os ramos do MPU e a ESMPU devem editar normas complementares a esta Portaria para assegurar a sua aplicação, fixando as autoridades e setores competentes para conduzir o procedimento de apuração de responsabilidade e aplicação das sanções.

Parágrafo único. Caberá à Secretaria Geral do MPU, em conjunto com a Auditoria Interna do Ministério Público da União - AUDIN/MPU, definir os critérios para implantação, avaliação e aperfeiçoamento de programa de integridade para os fins desta Portaria.

Art. 85. Compete ao Secretário-Geral do MPU dirimir as dúvidas suscitadas na aplicação do disposto nesta Portaria, sendo os casos omissos decididos pelo Procurador-Geral da República.

Art. 86. No prazo de 30 (trinta) dias os regimentos internos dos ramos do MPU e da ESMPU devem ser adequados para atenderem às competências previstas nesta Portaria.

Art. 87. Esta Portaria entra em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação.

ANTÔNIO AUGUSTO BRANDÃO DE ARAS

Este texto não substitui o [publicado no DOU, Brasília, DF, 15 set. 2023. Seção 1, p. 204-208.](#)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO | PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250
Telefone: (61) 3314-8579 — e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Aquisição PC.107

Service Desk

PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26

Brasília, maio de 26



Sumário

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	1
SUMÁRIO	2
TABELAS	3
1. INTRODUÇÃO	4
1.1. Apresentação de Histórico	4
1.2. Definição de Necessidades e Requisitos	6
1.2.1. Necessidades de Mudanças com Relação ao Contrato Anterior	6
1.2.2. Descrição da Necessidade Geral	8
1.3. Previsão da contratação no Plano de Contratações Anual	10
2. IDENTIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	11
2.1. Dos requisitos do negócio	11
2.2. Dos requisitos legais	11
2.3. Dos requisitos temporais	12
2.4. Dos requisitos de segurança e privacidade	13
Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	13
Requisitos de Segurança da Informação	14
Uso de Inteligência Artificial na solução	16
2.5. Dos requisitos sociais, ambientais, culturais e de sustentabilidade	16
2.6. Dos requisitos de arquitetura e necessidades tecnológicas	17
2.7. Dos requisitos de projeto e implementação	18
2.8. Dos requisitos de implantação	20
2.9. Dos requisitos de garantia tecnológica	20
2.10. Dos requisitos de manutenção tecnológica	20
2.11. Dos requisitos de capacitação técnica	21
2.12. Dos requisitos de experiência profissional e formação de equipe	21
2.13. Dos requisitos de metodologia de trabalho	21
2.14. Dos requisitos de segurança dos ativos de tecnologia da informação	23
2.15. Dos requisitos de previsão da exigência para realização de prova de conceito	23
3. ESTIMATIVA DA DEMANDA	23
4. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS	26
4.1. Identificação das soluções	27
4.1.1. Continuidade do Contrato PGT/MPT nº 14/2023	27
4.1.2. Execução pelo próprio corpo técnico do MPT	27
4.1.3. Valor Fixo Mensal com SLA e IMR	27
4.1.4. Por Unidade de Serviço Técnico (UST) com SLA	28
4.1.5. Postos de Trabalho com IMR e SLA	28
4.2. Análise comparativa de soluções	28
4.3. Registro de soluções consideradas inviáveis	29
4.3.1. Continuidade do CT 14/2023	30
4.3.2. Execução pelo próprio corpo técnico do MPT	30
4.3.3. Nova contratação - UST com SLA	30
4.3.4. Nova contratação - Posto de Trabalho com IMR e SLA	30
4.4. Descrição da solução de TI a ser contratada	30



4.5. Justificativa para a solução escolhida	32
4.6. Estimativa de custo total da contratação	33
5. PLANO DE SUSTENTAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL	39
5.1. Recursos necessários à continuidade do negócio durante e após a execução do contrato	39
5.1.1. Recursos Materiais	39
5.1.2. Recursos Humanos	40
5.2. Estratégia de transição contratual.....	40
5.2.1. Ações de transição contratual	40
5.3. Estratégia de independência.....	41
5.3.1. Transferência de conhecimento	41
5.3.2. Direitos de propriedade intelectual.....	41
6. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO	41
7. APROVAÇÃO E ASSINATURA	42

Tabelas

Tabela 1 - Equipe técnica Contrato PGT/MPT nº 14/2023	24
Tabela 2 - Atendimento das soluções aos requisitos	28
Tabela 3 - Adequação das soluções aos critérios e boas práticas de contratações de TIC	29
Tabela 4 - Estimativa Remuneração Equipe Técnica.....	33
Tabela 5 - Estimativa Equipamentos, <i>Softwares</i> e serviços diversos.....	34
Tabela 6 - Valores de referência	35
Tabela 7 - Consolidação valores - itens 1, 2 e 3.....	36
Tabela 8 - Estimativa - item 4	36
Tabela 9 - Detalhamento custos - item 5	36
Tabela 10 - Estimativa - item 5	37
Tabela 11 - Estimativa - item 6	37



1. Introdução

1.1. Apresentação de Histórico

Até o ano de 2016, o serviço de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação (TI) era demandado de diferentes formas, seja por telefone, e-mail, ou até, pessoalmente. Em meados desse ano, entrou do ar o sistema de *Service Desk*, o ATENA, cujo objetivo inicial foi a unificação do atendimento de TI, usando um único sistema e padronizando o atendimento.

O ATENA foi desenvolvido com o intuito de ser um sistema simples e descomplicado, que incentivasse o usuário a registrar a demanda no sistema ao invés de procurar outros meios. Desta forma, foi possível mensurar a percepção subjetiva do usuário quanto ao atendimento de TIC, além de quantificar e qualificar este atendimento, por meio de estatísticas que o próprio sistema coleta e apresenta via geração de relatórios.

Esclarece-se que o serviço de suporte técnico de TI pressupõe, de forma geral, 4 níveis de atendimento:

- O primeiro nível de atendimento recebe as informações iniciais dos usuários e efetua o registro de solicitações. Requisições e incidentes mais simples são solucionados já neste nível, por meio de consultas a *scripts* e registros em base de conhecimentos específicas. Requisições e incidentes mais complexos são classificados e escalonados para os níveis seguintes.
- O segundo nível de atendimento envolve a atuação in loco ou remota, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento de 1º Nível, e a instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.
- O atendimento de 3º nível e superiores compreende soluções de incidentes e problemas mais específicos e que necessitam de equipes mais especializada tecnicamente. Demandas por desenvolvimento de novas funcionalidades também são atendidas neste nível. No Ministério Público do Trabalho (MPT) este atendimento é realizado por equipes nacionais, localizadas especialmente na Procuradoria Geral do Trabalho (PGT) e apoiadas por integrantes de equipes de Procuradorias Regionais (PRTs) ou Municipais (PTMs). Caso necessário, podem ser acionadas equipes de fornecedores de soluções de TI externas, contratadas pelo MPT.

As atividades de primeiro, segundo e terceiro níveis do atendimento e suporte técnico ao usuário de TI no MPT eram realizadas essencialmente por equipes próprias do MPT. Contudo, alguns fatores contribuíram para a dificuldade neste serviço ser provido por estas equipes, tais como:

- Redução das equipes de TI do MPT, devido a aposentarias, remoções e pedidos de exonerações sem a devida reposição;
- Alteração das atribuições do cargo de Técnico do Ministério Público da União, especialidade Tecnologia da Informação e Comunicação (Portaria PGR/MPU nº 83/2019, posteriormente alterada pela Portaria PGR/MPU 2016/2024), em que houve a retirada de atividades de menor complexidade relativas ao suporte técnico ao usuário de TI;



- Eliminação da previsão de novos concursos para o cargo de Técnico do Ministério Público da União, especialidade Tecnologia da Informação e Comunicação (Portaria PGR/MPU nº 83/2019).

Neste contexto, em 2020, foram iniciados os estudos para a contratação de empresa prestação de serviços técnicos profissionais na área de Tecnologia da Informação e Comunicações, para organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico (*Service Desk*) remoto e presencial no Ministério Público do Trabalho (MPT).

Priorizou-se na contratação, essencialmente, o atendimento de primeiro e segundo níveis, já descritos anteriormente. Este estudo e contratação foi iniciado e descrito no PGEA 20.02.0001.0006689/2020-20, que culminou na assinatura do Contrato PGT/MPT nº 14/2023, em 16 de maio de 2023.

A contratação representou um desafio para o MPT, pois foi inédita e exigiu mudanças na dinâmica do suporte de TI, que, até àquela altura, era realizado por equipes locais que, apesar de seguirem o mesmo catálogo de serviços, seguiam padrões de atendimento próprios e diversos, conforme cultura organizacional local, e era feita por servidores conhecidos dos usuários. Desta forma, foi necessário promover ajustes nesta cultura organizacional, de maneira que os usuários se habituassem a serem atendidos por técnicos contratados e de acordo com fluxos de trabalho unificados e comuns a todo o MPT. Como resultado, houve resistência à mudança, exigindo uma transição gradual e uso de um planejamento estratégico específico durante a implantação do serviço externo.

Além disso, conforme detalhado no despacho Doc nº 020686.2025 no PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26, a rotina diária da execução destes serviços revelou que alguns dos requisitos inicialmente considerados durante a elaboração dos artefatos desta contratação mostraram-se conflitante com a realidade, ou não tão essenciais quanto previstos no planejamento desta contratação.

Neste sentido, listam-se abaixo pontos de dificuldade práticos enfrentados durante a execução do contrato atual:

- Dificuldade de ter profissionais da contratada com a capacitação técnica exigida, conforme requisitos editalícios;
- Ineficácia do modelo de prestação de serviços com pessoal compartilhado entre o MPT e outros clientes da empresa Contratada;
- Dificuldade de reposição de profissionais desligados ou em férias e licenças;
- Falhas nos processos de comunicação entre a empresa e fiscais (regionais e nacionais);
- Dificuldade na aferição dos indicadores e termos de serviço;
- Dificuldade da contratada de reter os prestadores de serviços, com certificação profissional, nas unidades do MPT, pois recebiam propostas de outras empresas.
- Ineficiência e ineficácia na formalização e registro dos incidentes e requisições;



- Dificuldade na atribuição de perfis de acesso da equipe técnica da contratada para efetuar o suporte dentro das suas atribuições.

No já citado Doc nº 020686.2025, o Departamento de Suporte ao Usuário registrou a necessidade de adoção de medidas administrativas voltadas ao aprimoramento da execução contratual, em especial quanto ao acompanhamento do atendimento aos níveis de serviço e à formalização dos procedimentos operacionais previstos. Em decorrência dessas constatações, foi expedida comunicação formal à Contratada, com o detalhamento dos pontos a serem ajustados e a concessão de prazo para a implementação das providências cabíveis, com vistas à avaliação da continuidade da prestação dos serviços (ofício nº 2383.2025 no PGEA 20.02.0001.0000469/2025-38).

Transcorrido o prazo estabelecido, verificou-se evolução nos parâmetros acompanhados pela fiscalização, conforme registrado no Doc nº 32195.2025. Ainda assim, no curso da execução contratual, identificou-se a necessidade de fortalecimento dos mecanismos de fiscalização administrativa, trabalhista e operacional, de modo a assegurar a plena aderência da prestação dos serviços às exigências legais, contratuais e institucionais aplicáveis.

Nesse contexto, os processos administrativos instaurados tiveram por finalidade o aperfeiçoamento dos controles, dos fluxos de acompanhamento e das práticas de governança contratual, especialmente em razão da natureza crítica e sensível dos serviços prestados, que envolvem acesso a ativos, sistemas e ambientes institucionais do Ministério Público do Trabalho.

Relatórios e estudos internos evidenciam a necessidade de aprimoramento dos controles sobre profissionais terceirizados, incluindo:

- Garantir que incidentes envolvendo condutas inadequadas sejam registrados;
- Reduzir a recorrente necessidade de substituição de técnicos;
- Eliminar fragilidades no processo de credenciamento e supervisão dos profissionais.

Dessa forma, torna-se imprescindível que a Administração avalie previamente a idoneidade dos profissionais que atuarão no contrato, haja vista que todos poderão estar em contato com atividades sensíveis do MPT, podendo ter acesso a ativos, sistemas, ambientes administrativos e dados institucionais.

Após alinhamento das conformidades necessárias, verificou-se, ainda, que a maior parte das dificuldades indicadas acima se mantiveram e que não poderiam ser sanadas com os termos do contrato PGT/MPT nº 14/2023. Assim, o MPT propôs a prorrogação deste contrato até que fosse possível a finalização dos artefatos para uma nova contratação com os ajustes necessários para uma melhor prestação de serviço, conforme necessidades do MPT.

1.2. Definição de Necessidades e Requisitos

1.2.1. Necessidades de Mudanças com Relação ao Contrato Anterior

Devido à rápida evolução das tecnologias, a complexidade dos serviços de TI é crescente. Cada vez mais, as atividades pessoais e profissionais vêm dependendo das tecnologias. Com isso, necessita-se



de maior investimento em segurança cibernética e na construção de equipes de TI capacitadas e especializadas, envolvidas em atividades complexas e estratégicas.

Neste sentido, para que a equipe de TI do MPT possa se envolver nestas atividades mais complexas e estratégicas e considerando o atual cenário e a contextualização dos fatos narrados neste estudo, é essencial garantir a continuidade e o aprimoramento dos serviços prestados no âmbito do Contrato PGT/MPT nº 14/2023. Conforme exposto, problemas e dificuldades relevantes foram detectados durante a execução do contrato, sendo que alguns já eram esperados, mas outros não haviam sido previstos.

Assim, a presente contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços prestados no escopo do contrato nº 14/2023, cuja vigência terminaria em 16/11/2025, tendo sido renovado em 180 dias, a partir de 16/11/2025, vindo a ter o fim de sua vigência em 15/05/2026, e melhorar a qualidade dos serviços prestados e mitigar os riscos que foram identificados no decorrer da execução deste contrato.

Desta forma, estão sendo propostas algumas mudanças na especificação técnica das necessidades. Cumpre destacar que foi encaminhado formulário aos fiscais nacionais e regionais, solicitando apontamento de necessidades e melhorias. Desta forma, as propostas aqui contidas consideram as contribuições das equipes de TI do MPT em todo o território nacional. Destaca-se, também, que o Mapa de Gestão de Riscos desta contratação está sendo uma baliza para a solução projetada.

Elencam-se mudanças que estão sendo feitas nas necessidades consideradas para esta contratação:

- Readequação da **qualificação técnica das equipes empregadas na prestação de serviço**, com o objetivo de reduzir o *turnover* (rotatividade de pessoal), mantendo requisitos essenciais e priorizando experiência prática e certificações desejáveis;
- **Modificação dos indicadores e dos níveis de serviço**, de maneira a aumentar a adequação às necessidades de serviço e realidade do órgão;
- Exigência de **Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços**;
- Exigência de **propostas exequíveis** que apresentem valores compatíveis com os preços de mercado. Será considerada inexecutável qualquer proposta cuja viabilidade não seja demonstrada por meio de documentação comprobatória de que os custos envolvidos na contratação são coerentes aos de mercado para objeto deste Estudo Preliminar, que estabelece uma remuneração mínima por categoria de profissional;
- Estabelecimento de **procedimentos mínimos de formalização de comunicação** entre a Contratada e os fiscais regionais e nacionais do Contratante;
- **Definição mais detalhada de responsabilidades das fiscalizações regional e nacional**, para que o contrato tenha suas exigências devidamente monitoradas e efetivamente executadas;
- Estabelecimento de **alocação de pelo menos 1 técnico N2 presencial por regional**, com substituto para férias ou licenças;
- Estabelecimento de **visitas periódicas às PTMs**;



- **Acréscimo de WhatsApp e Telegram** como canais de entrada para o *Service Desk*;
- Previsão de exigência de **treinamento contínuo** e de **melhoria sistemática da base de conhecimentos**;
- Previsão de suporte formal a eventos, com a possibilidade de **alocação de profissionais sob demanda para reforço da equipe quando da ocorrência de eventos, audiências ou reuniões críticas no MPT**, sempre que houver demanda específica da presença de técnico de suporte de TI no recinto para atendimento às requisições e incidentes relacionados;
- Definição de **obrigatoriedade para o encaminhamento mensal de documentação comprobatória de cumprimento dos direitos trabalhistas** da equipe técnica atuante;
- Determinação de **obrigatoriedade de verificação (não criminal) de conduta profissional anterior**, para cada integrante da equipe técnica atuante.

As inconsistências, desafios operacionais e oportunidades de melhoria observados na execução do Contrato PGT/MPT nº 14/2023, e que são objeto de análise neste estudo, foram avaliados de maneira sistemática e incorporados ao Mapa de Riscos desta contratação. Tal documento, que compõe o conjunto de artefatos obrigatórios do planejamento, consolida os riscos identificados e suas respectivas estratégias de tratamento.

1.2.2. Descrição da Necessidade Geral

A necessidade geral desta demanda é a contratação de prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para suporte técnico remoto e presencial (*Service Desk*) no Ministério Público do Trabalho (MPT). O serviço abrangerá atendimento de 1º e 2º níveis, com equipes qualificadas e disponíveis permanentemente para atender tanto demandas não planejadas, como falhas e requisições dos usuários, quanto demandas planejadas, como eventos, audiências, reuniões e visitas periódicas.

As atividades incluem execução de rotinas, esclarecimento de dúvidas, registro e resolução de incidentes e requisições, dentre outras atividades correlatas, e devem ocorrer com base nas melhores práticas do ITIL e nas normas ABNT ISO 9001, 20000 e 27001.

As atividades deverão ser desempenhadas de acordo com os padrões e procedimentos definidos no âmbito do MPT; com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos e *softwares* em uso no MPT; e, subsidiariamente, de acordo com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento. A prestadora de serviço deverá manter documentação atualizada, garantir transferência de conhecimento à SETIC e seguir os padrões técnicos e operacionais definidos pelo MPT. Toda a documentação produzida pela prestadora de serviços em decorrência de sua atuação passará a ser de propriedade do MPT.

O atendimento será centralizado em um *Service Desk* e ocorrerá com apoio do sistema ATENA, que é a atual ferramenta de *ITSM* (Gerenciamento de Serviços de TI) em uso nacionalmente no MPT. Registre-se que, durante o contrato vigente, foram providenciadas diversas atualizações e melhorias para o sistema ATENA, como novas visões e painéis, para a melhor gestão dos chamados, e novos relatórios, que possibilitam o monitoramento e o entendimento das principais necessidades da



instituição. Estas melhorias permitiram que as operações do *Service Desk* ocorressem de forma mais eficiente.

Os serviços serão divididos em itens, estabelecidos de acordo com critérios de nível de atendimento e de especificidades do serviço. Cada item do serviço compreenderá o atendimento em segmento específico da cadeia de prestação de serviços de TIC, conforme especialidade respectiva. Pretende-se, desta forma, garantir integração adequada entre os níveis de atendimento, qualidade satisfatória dos serviços prestados, experiência adequada para usuário e cumprimento esperado dos níveis de serviço. As divisões estabelecidas para os itens de serviço serão configuradas no sistema ATENA pelo MPT.

Esse modelo pode ser observado em diversos contratos existentes em organizações públicas ou privadas, bem como em referências bibliográficas da área. A subdivisão da prestação dos serviços visa tratar com maior especialização as particularidades de cada estrutura operacional e definir níveis de serviço mais adequados.

Os itens são descritos a seguir:

Item 1 – Suporte Técnico Inicial (Nível 1) (Atendimento Remoto)

Equipe responsável pelo atendimento remoto inicial aos usuários, por meio da Central de Serviços (*Service Desk*), abrangendo registro, classificação, solução de requisições e incidentes ou seu encaminhamento para níveis superiores. Atuará sobre recursos como estações de trabalho, telefonia IP, sistemas e serviços corporativos. Utilizará sistema de gestão de requisições e base de conhecimento, seguindo boas práticas ITIL em gestão de requisições, incidentes, acesso, ativos e conhecimento.

Item 2 – Suporte Técnico Local (Nível 2) (Atendimento Presencial)

Equipe responsável pela resolução de demandas locais que não forem solucionadas no primeiro nível, tanto na PGT e nas PRTs, quanto nas PTMs. Abrange instalação, configuração, substituição e manutenção de equipamentos e serviços de TI. Realizará suas atividades de forma presencial na PGT e nas PRTs. Já nas unidades PTMs, atuará remotamente. Adicionalmente, caberá ao serviço prestar suporte técnico ao usuário de TI durante eventos institucionais, audiências e reuniões críticas, incluindo preparação prévia e atendimento em regime de sobreaviso, conforme rol de atividades definidas no catálogo de serviços. Deve orientar-se pelas melhores práticas ITIL, com ênfase em requisições complexas, gestão de configuração e continuidade dos serviços.

Item 3 – Monitoramento e Gestão do serviço de suporte técnico

Equipe responsável por assegurar a qualidade dos serviços prestados, promovendo a gestão de problemas, análise de causa-raiz, prevenção de incidentes e melhoria contínua dos processos. Atuará na configuração e monitoramento da ferramenta ITSM, na publicação de relatórios e na manutenção da base de conhecimento. Zelar pela experiência do usuário, avaliando atendimentos e promovendo boas práticas como excelência técnica, empatia, eficiência, eficácia, cortesia no trato, ética, sigilo e pontualidade.

Item 4 – Suporte Técnico Local a Eventos (Atendimento Presencial)



Este serviço será prestado sob demanda, mediante agendamento prévio. Destina-se ao atendimento especializado a eventos institucionais, audiências e reuniões críticas que exijam suporte e acompanhamento relacionado à TI. Contudo, o seu escopo é de suporte presencial dedicado. Nestes casos, será exigida a presença contínua de um técnico ao longo de todo o evento, desde sua abertura até seu encerramento; ou seja, um técnico deverá permanecer no recinto e oferecer assistência imediata, prestando suporte em situações envolvendo incidentes, solicitações ou dúvidas referentes aos ativos e serviços de tecnologia da informação a quaisquer participantes do evento, audiência ou reunião. O atendimento poderá ocorrer na PGT e nas PRTs, podendo também ocorrer em locais externos, quando necessário por falta de infraestrutura nas unidades. Eventuais despesas com deslocamento de técnicos e demais despesas com a equipe técnica da contratada, serão de responsabilidade da Contratada e não acarretarão custo adicional à Contratante.

Item 5 – Suporte Técnico Local em PTMs (Atendimento Presencial)

Este serviço será disponibilizado sob demanda, mediante agendamento prévio. Os atendimentos presenciais serão realizados nas unidades municipais, seguindo as frequências previstas no termo de referência e de acordo com o escopo previamente estabelecido, incluindo instalação, configuração, substituição e manutenção de equipamentos e serviços de TI. Eventuais despesas com deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais despesas com a equipe técnica da contratada, serão de responsabilidade da Contratada e não acarretarão custo adicional à Contratante. Já eventuais despesas com envio de equipamentos patrimoniados necessários para a realização das atividades de suporte, como computadores, monitores, impressoras e outros bens de TI e Telefonia, serão de responsabilidade da Contratante.

Item 6 - Serviços Operacionais Especializados de TIC (Atendimento Presencial) (Horas Técnicas apuradas com base nos fatores de conversão definidos no Anexo I)

Este serviço será prestado sob demanda, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, e destina-se à execução de atividades operacionais especializadas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de caráter não contínuo, que excedam a rotina ordinária dos atendimentos de Suporte Técnico Inicial (Nível 1) e Suporte Técnico Local (Nível 2), demandando alocação temporária, coordenada e concentrada de equipe técnica, em regime de força tarefa. As atividades compreendidas neste item caracterizam-se por execução planejada, em lote ou por período determinado, com foco em padronização, regularização, logística, preparação e tratamento de equipamentos e ativos de TIC, sem vínculo com eventos institucionais, audiências ou reuniões críticas.

1.3. Previsão da contratação no Plano de Contratações Anual

A contratação tem fundamento na Lei nº 14.133/2021 e demais normas e regulamentos correlatos.

A despesa está prevista no Planejamento de Contratações Anual (PCA), e, além disso, a demanda está cadastrada e aprovada no módulo de planejamento do sistema Cosmos está autorizada pelo CETI, cujo número da demanda é o **46103**, cadastrada sob o **item 107226**.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, para garantir a condição de eficácia dos instrumentos, todos os atos e documentos – ETP, TR, edital, contrato e aditivos – serão divulgados no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).



2. Identificação dos requisitos da contratação

A seguir, delimitam-se os principais requisitos da contratação de *Service Desk*, considerando as necessidades descrita no item anterior deste estudo.

2.1. Dos requisitos do negócio

Deverá ser garantido suporte eficaz e eficiente aos usuários de TI do MPT, com a prestação de serviços continuados de suporte técnico de TI, abrangendo os atendimentos remoto e presencial aos usuários e o monitoramento e gestão dos serviços prestados, conforme as melhores práticas de mercado e as diretrizes governamentais.

Conforme descrito no item 1.2.2, os serviços devem incluir:

- Suporte Técnico Inicial (Nível 1) (Remoto)
- Suporte Técnico Local (Nível 2) (Presencial)
- Monitoramento e Gestão do serviço de suporte técnico
- Suporte Técnico Local a Eventos (Presencial): sob demanda
- Suporte Técnico Local em PTMs (Presencial): sob demanda
- Serviços Operacionais Especializados de TIC (Presencial): sob demanda

Os serviços serão detalhados no Termo de Referência e deverão ser realizados de acordo com as boas práticas de mercado e governo.

Os serviços, relativo aos três primeiros itens acima listados, deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos. Conforme IN SGD/ME nº 94/2022, serviços continuados são aqueles *“cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”*.

A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

2.2. Dos requisitos legais

Os seguintes dispositivos normativos serão utilizados como balizas para a presente contratação:

- **Lei nº 14.133/2021**, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos, especialmente o previsto em Inciso I, art. 74 da Lei 14.133/2021;
- **Lei nº 8.078/1990**, o Código de Defesa do Consumidor;



- **Resolução CNMP nº 283/2024 e o respectivo MoTec** - Manual de Orientações Técnicas para Contratação de Tecnologia da Informação no Ministério Público brasileiro: Orientações e direcionamentos para contratações de TI;
- **Portaria PGR/MPU nº 178/2023**, que dispõe sobre o procedimento preliminar e o processo de apuração de responsabilidade e aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, aos licitantes e contratados, no âmbito do Ministério Público da União e da Escola Superior do Ministério Público da União;
- **Instrução Normativa DG nº 02/2024**, que regulamenta, no âmbito do MPT, normas complementares para assegurar a aplicação da Portaria PGR/MPU nº 178/2023, fixando a dosimetria nos procedimentos de apuração de responsabilidade e aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratação com a União e declaração de inidoneidade;
- **Lei nº 13.709/2018**, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- **Súmula nº 269 do TCU**, que trata sobre a remuneração da prestação de serviços de tecnologia da informação estarem vinculadas a resultados ou por níveis de serviço
- **IN SGD/ME nº 94/2022**, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- **Portaria SGD/MGI Nº 6.680/2024**, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Para assegurar que a contratação seja legal, sustentável e segura, evitando propostas inviáveis e garantindo respeito às normas trabalhistas e regulatórias, a Administração realizará análise de exequibilidade das propostas, com base no Mapa Salarial da **Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025**, nos pisos da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) aplicável e nos encargos/benefícios obrigatórios. Para isso, será exigida a Planilha de Composição de Custos por perfil/cargo. Propostas com valores incompatíveis poderão ser desclassificadas por inexecuibilidade, conforme art. 59 da Lei nº 14.133/2021. Valores inferiores a 50% do orçamento para serviços gerais sofrerão diligência, conforme estabelecido na IN SEGES nº 73/2022, art. 34. A ausência de comprovação implicará em desclassificação. A análise de que trata este parágrafo é indispensável.

Todos os atos e documentos do processo (ETP, TR, edital, contrato, aditivos e execuções) serão divulgados no PNCP, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.3. Dos requisitos temporais

É necessário para o Ministério Público do Trabalho que o início efetivo da prestação dos serviços ocorra antes do término do Contrato PGT/MPT nº 14/2023, cuja vigência finda em **15/05/2026**.



O início da prestação dos serviços ocorrerá em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do contrato. A transição entre o encerramento do contrato vigente e o início dos serviços pelo novo contrato deverá ocorrer de forma sincronizada. A nova Contratada iniciará suas atividades no dia útil seguinte ao término do contrato PGT/MPT nº 14/2023.

2.4. Dos requisitos de segurança e privacidade

Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

As partes deverão atender à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e observar o disposto abaixo:

- É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.
- As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.
- As partes responderão administrativa e judicialmente caso causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.
- Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, a CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste contrato, tem acesso a dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, tais como número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação.
- A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE, observando especialmente o cumprimento de ações necessárias à proteção de dados pessoais por concepção e por padrão, incluindo-se, quando o caso, a capacitação regular de seus colaboradores.
- A CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados.
- A CONTRATADA, quando do encerramento do contrato, exceto se abrigados pelo disposto nos incisos do artigo 16 da LGPD, fica obrigada a eliminar todos os dados pessoais obtidos em razão da execução do contrato. O CONTRATANTE deverá ser formal e justificadamente comunicado da eventual impossibilidade da eliminação de dados pessoais que não se enquadrem na hipótese legal acima mencionada.



Requisitos de Segurança da Informação

No que se refere a requisitos de segurança da informação, deve ser observado o disposto a seguir:

- É vedado o uso de credenciais compartilhadas. Todas as contas deverão ser individuais, com autenticação de múltiplo fator (MFA) habilitada e trilha de auditoria (logs) vinculada aos chamados.
- O suporte remoto deverá ser realizado por meio de ferramenta devidamente licenciada, com gravação de sessões e de metadados como técnico, usuário, host, data/hora, ações, os quais deverão ser armazenados de maneira segura e auditável.
- As partes devem proporcionar a segurança de seus sistemas na guarda dos dados de seus usuários.
- Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do MPT que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do MPT.
- Os profissionais dos grupos de atendimento do *Service Desk* deverão estar devidamente credenciados e autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios e sistemas corporativos do MPT.
- Os profissionais deverão comprometer-se a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do MPT.
- Qualquer alteração no corpo técnico do *Service Desk* deverá ser comunicada à SETIC, com pelo menos sete dias de antecedência, incluindo transferências, remanejamentos ou demissões, para revogação dos acessos aos sistemas do MPT. Ausências por férias ou licença também deverão ser informadas antecipadamente, assim como as providências para substituição do funcionário.
- Caso algum técnico fique por mais de 60 (sessenta) dias corridos sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TI do MPT, ele será considerado como desligado da equipe, resultando na revogação de todos os acessos, sem prejuízo ao posterior restabelecimento do acesso caso solicitado.
- Todas as informações as quais o grupo de atendimento tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
- Os representantes e técnicos envolvidos no serviço de *Service Desk* deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
- Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do MPT e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela equipe sem expressa autorização do MPT.



- Cada profissional a serviço deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
- Cada profissional a serviço somente será autorizado a operar após o encaminhamento da documentação mínima a ser definida no Termo de Referência que incluirá, necessariamente:
 - Declaração de Idoneidade Profissional: Declaração formal de inexistência de histórico de desligamento por justa causa relacionado à improbidade, fraude, violação de sigilo, dano ao patrimônio ou uso indevido de ativos;
 - Histórico funcional resumido com comprovação de experiência prévia em atividades de suporte técnico, conforme perfil profissional exigido;
 - Termo de confidencialidade e responsabilidade assinados.

A exigência de documentação descrita no primeiro item não trata de antecedentes criminais — cujo requerimento é vedado em atividades não relacionadas à segurança pública — mas de **informações trabalhistas e profissionais**, já reconhecidas como legítimas para avaliação de risco contratual.

Essa abordagem encontra respaldo na necessidade de controles reforçados em ambientes que lidam com ativos e dados institucionais. Diante do histórico contratual e dos riscos envolvidos, a exigência de avaliação da vida pregressa profissional e trabalhista dos técnicos da Contratada constitui medida legítima, proporcional e fundamentada, alinhada ao interesse público e à segurança institucional. A medida preserva a conformidade com a LGPD, respeita direitos trabalhistas e reforça o controle sobre atividades sensíveis desempenhadas no âmbito do Service Desk.

A execução deste serviço possui natureza altamente crítica, pois envolve o acesso diário a estações de trabalho, sistemas corporativos, documentos administrativos e dados sigilosos relacionados às atividades finalísticas da instituição. Os técnicos atuam diretamente nos ambientes em que tramitam informações protegidas por sigilo funcional, jurídico e pessoal, abrangendo desde dados de investigações e procedimentos internos até informações sensíveis tratadas por membros em sua atividade fim. O MPT adota rígidos critérios de segurança, exigindo credenciamento prévio e assinatura de termos de sigilo devido ao elevado risco associado ao manuseio de informações e à necessidade de rastreabilidade das ações dos prestadores de serviço. A criticidade é amplificada pelo fato de que sistemas finalísticos, como o MPT Digital, a CCR, integrações com o Poder Judiciário e módulos de inteligência de dados, dependem de infraestrutura estável e de suporte especializado para garantir continuidade operacional, integridade das informações e proteção contra acessos indevidos — elementos essenciais à atuação institucional. Assim, o suporte técnico prestado aos usuários do MPT não se limita a atividades rotineiras de TI, mas compõe um elo estratégico de manutenção da segurança da informação, do sigilo profissional e da disponibilidade de sistemas essenciais ao cumprimento da missão constitucional do órgão.

Vale reforçar que a exigência de verificação de conduta profissional não abrange antecedentes criminais, sendo limitada à coleta de informações estritamente necessárias à prevenção dos riscos operacionais e de segurança da informação associados ao presente contrato. O tratamento desses dados observará as bases legais dos arts. 7º, II, 23 e 26 da Lei nº 13.709/2018, bem como os princípios da finalidade, adequação, necessidade, minimização e limitação da retenção.



O titular manterá assegurados os direitos previstos no art. 18 da LGPD, inclusive o direito à revisão, correção ou eliminação de dados pessoais, nos termos legais. As informações serão retidas apenas pelo período estritamente necessário à execução e fiscalização contratual.

Uso de Inteligência Artificial na solução

Eventual utilização de recursos de Inteligência Artificial no contexto da solução de Service Desk deverá ocorrer de forma complementar e não substitutiva à atuação humana, restringindo-se a atividades de apoio, tais como triagem, categorização, priorização de chamados e suporte à base de conhecimento.

A adoção de tais recursos ficará condicionada à autorização prévia e formal da equipe de fiscalização do contrato, devendo observar integralmente as diretrizes de segurança da informação, proteção de dados pessoais e normativos internos vinculados à Inteligência Artificial do Ministério Público do Trabalho.

É vedado o uso de soluções de Inteligência artificial não autorizadas pelo MPT.

2.5. Dos requisitos sociais, ambientais, culturais e de sustentabilidade

A prestadora de serviço deverá se comprometer com a agenda do trabalho decente, que consiste no respeito aos direitos no trabalho, especialmente aqueles definidos como fundamentais, como liberdade sindical, direito de negociação coletiva, observância da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) aplicável, eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação, erradicação de todas as formas de trabalho forçado e trabalho infantil, promoção do emprego produtivo e de qualidade, ampliação da proteção social e fortalecimento do diálogo social.

A prestadora de serviço deverá manter vínculos formais de emprego com os profissionais envolvidos na execução do contrato, sendo vedada a contratação nas modalidades civis, tais como prestadores autônomos, pessoas jurídicas e microempreendedor individual.

Serão vedadas as modalidades que transferem risco econômico para o empregado, como o contrato intermitente (salário intermitente).

A prestadora de serviço deverá elaborar, manter atualizados e efetivamente implementar o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, conforme NR-9 e NR-7.

Para a prestação de serviços na modalidade remota, a prestadora deverá cumprir todas as normas de saúde e segurança da atividade de telemarketing, em especial a NR 17 - NORMA REGULAMENTADORA 17 – ERGONOMIA – ANEXO II, do Ministério do Trabalho.

A prestadora de serviço deverá elaborar e implementar um Plano de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, incluindo ações específicas para impedir a prática de assédio organizacional na aferição de metas de desempenho individual e coletivo.

A prestadora de serviço deverá cumprir integralmente a legislação trabalhista e as CCTs aplicáveis, inclusive no que tange às reservas legais de vagas (p. ex., PCD e aprendiz), apresentando comprovação mensal do adimplemento de direitos trabalhistas e previdenciários da equipe alocada.



Quando compatível, a prestadora de serviço deverá implementar quesitos de sustentabilidade e de economia alinhados às diretrizes e aos objetivos do Plano Logístico Sustentável do Ministério Público do Trabalho, em consonância com o arts. 5º e 11, IV, da Lei nº 14.133/2021, especialmente o uso racional dos recursos naturais disponíveis e a redução de desperdícios.

A prestadora de serviço deverá evitar e/ou reduzir a geração de quaisquer resíduos envolvidos na execução dos serviços objeto deste contrato.

Preferencialmente, a prestadora de serviço deverá utilizar insumos, materiais e equipamentos ecologicamente corretos, com selos ou certificados de responsabilidade ambiental.

O descarte de qualquer resíduo, equipamento inservível ou demais produtos resultantes da execução dos serviços deverão atender às normas ambientais e à legislação sanitária, observada a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010).

Em todas as atividades de execução contratual, incluindo os manuais e procedimentos gerados, os profissionais da Contratada deverão empregar a língua portuguesa, exceto no uso de termos e textos técnicos, que poderão estar redigidos em inglês.

Os equipamentos e peças fornecidos não deverão conter substâncias perigosas, como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs) em concentração acima da recomendada pela diretiva da Comunidade Econômica Europeia RoHS - Restriction of Certain Hazardous Substances;

Para os serviços presenciais, o profissional da contratada deverá usar vestuário compatível e identificação por crachá da empresa.

2.6. Dos requisitos de arquitetura e necessidades tecnológicas

As estações de trabalho da equipe técnica deverão ter desempenho adequado para suportar ferramentas de suporte remoto, monitoramento e diagnóstico e todas as atividades que envolvem a prestação de seu serviço, assim como link de dados compatível para os acessos devidos.

O suporte remoto deverá ser realizado por meio de ferramenta devidamente licenciada, com gravação de sessões e de metadados como técnico, usuário, host, data/hora, ações, os quais deverão ser armazenados de maneira segura e auditável.

Todas as contas da equipe técnica designada para a prestação do serviço deverão ser individuais, com autenticação de múltiplo fator (MFA) habilitada e trilha de auditoria (logs) vinculada aos chamados. As contas serão providas dentro do domínio do MPT logo após o encaminhamento dos dados e qualificações do técnico e sua subsequente aprovação pela equipe de fiscalização do contrato.

Os dados de acesso serão encaminhados ao supervisor da equipe, que deverá encaminhá-los ao técnico e orientá-lo quanto ao acesso. As contas serão configuradas com os níveis de permissão estritamente necessários à execução de suas atividades

A atual ferramenta de gerenciamento serviços de TI (ITSM) a ser utilizada será o ATENA, desenvolvido e mantido internamente por equipe própria do MPT.



A ferramenta poderá ser alterada durante a vigência do contrato, podendo vir a ser adotado outro sistema a ser posteriormente contratado pelo MPT. Neste caso, a Contratante viabilizará a capacitação da equipe de suporte para operação da nova ferramenta de ITSM.

2.7. Dos requisitos de projeto e implementação

Até o início da prestação dos serviços, deverão ser realizadas atividades preparatórias mínimas para garantir a execução satisfatória do *Service Desk*, viabilizando uma transição adequada, com a preservação da continuidade dos serviços e o provimento da maior transparência possível para o usuário, para os itens de 1 a 3.

As atividades preparatórias para a transição deverão ser realizadas em até 5 (cinco) dias úteis antes do início da prestação dos serviços. Tais atividades envolvem:

- Formalização da indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato pela prestadora de serviços;
- Fornecimento do número do serviço de 0800 do *Service Desk* pela prestadora de serviços;
- Indicação de endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações a respeito da execução do contrato pela prestadora de serviços;
- Estabelecimento e encaminhamento de plano de comunicações;
- Reunião de alinhamento de expectativas contratuais entre os representantes da contratada e a equipe de técnicos do MPT;
- Encaminhamento de documentos mínimos necessários à prestação dos serviços, assim como os relativos aos profissionais que prestarão o serviço, seus respectivos substitutos (para férias e licenças e horários a serem cumpridos por cada profissional;
- Esclarecimentos, testes e integrações operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato a serem sanadas antes do início da prestação dos serviços.

O detalhamento dos itens acima será descrito no Termo de Referência e são necessárias para o correto início da prestação destes serviços.

A natureza do serviço pressupõe o caráter de permanente prontidão para o atendimento de demandas, à medida que se apresentem dentro do horário previamente estabelecido. Por isso, é fundamental o estabelecimento de disponibilidade presencial mínima dos profissionais do serviço de suporte técnico local nível 2, conforme demandas regionais, a ser estabelecido no Termo de Referência, para cada uma das unidades regionais e PGT.

Este requisito visa assegurar a qualidade dos serviços e evitar as dificuldades enfrentadas com o modelo de prestação de serviços com pessoal compartilhado no contrato PGT/MPT nº 14/2023. Conforme descrito nos relatórios presentes neste PGEA (Doc n.º 020686.2025 e Doc n.º 032195.2025), quando o profissional contratado não estava presente na unidade do MPT, as demandas urgentes ficavam sem o devido atendimento ou tinham que ser atendidas pela equipe de TI local, que possui outras atribuições.



A fixação dos patamares mínimos de alocação de profissionais se dará com base no histórico dos da contratação vigente, considerando as alterações de requisitos para a nova contratação.

Considerando, ainda, a natureza crítica das atividades desempenhadas, que envolvem atendimento presencial e remoto de incidentes, manipulação de ativos institucionais e acesso a ambientes sensíveis, os profissionais desta equipe deverão ser de dedicação exclusiva. A experiência contratual demonstra que o compartilhamento desses profissionais com outros clientes gera ausências, atrasos, descumprimento de níveis de serviço e comprometimento da continuidade operacional, como evidenciado nos registros de fiscalização e orientações formais relativas à necessidade de presença física constante nas regionais. Além disso, documentos de planejamento técnico já reconhecem que a qualidade do atendimento depende de equipe mínima dedicada, garantindo previsibilidade, pronta resposta e acúmulo de conhecimento específico sobre o ambiente do MPT. Assim, a dedicação exclusiva constitui medida necessária para assegurar estabilidade, eficiência, segurança da informação e atendimento adequado às demandas institucionais.

Em que pese a definição de patamares mínimos de disponibilidade no Termo de Referência, o dimensionamento da equipe necessária à adequada prestação dos serviços será de responsabilidade exclusiva da prestadora de serviços. Para fins deste dimensionamento, a contratada deverá considerar, entre outros elementos, o histórico de demandas (incluindo variações sazonais e tendências de crescimento), o inventário de equipamentos de hardware, o portfólio de soluções de software em uso no âmbito do Ministério Público do Trabalho (MPT), bem como a quantidade de usuários com acesso aos serviços de tecnologia da informação.

Essa metodologia de dimensionamento sob responsabilidade da contratada visa a garantir as condições necessárias para a autonomia de gestão sobre a equipe de profissionais, de modo que haja espaço para a otimização de resultados, esperada por meio do emprego de profissionais com desempenho destacado e, portanto, com remunerações que incentivem a permanência no quadro.

Por fim, cabe ressaltar que essa liberdade no dimensionamento da equipe exige maior controle sobre a rotatividade do quadro de profissionais, haja vista as implicações relacionadas às obrigações trabalhistas presentes na relação de emprego. Dessa forma, o MPT estabeleceu a obrigatoriedade de informação prévia a respeito dos profissionais alocados no contrato, a fim de criar os meios necessários à ação da fiscalização trabalhista e à conferência prévia dos requisitos de experiência e capacitação dos membros das equipes.

Além da equipe que atuará na prestação dos serviços, para cada regional do MPT e para a PGT, a prestadora de serviço deverá cadastrar um profissional técnico substituto que fará cobertura dos profissionais titulares em caso de férias, faltas ou licenças médicas. Este profissional não precisará ser de dedicação exclusiva. Tal requisito é necessário para evitar as dificuldades de reposição de profissionais constantemente enfrentadas durante a execução do contrato PGT/MPT nº 14/2023 e citadas no relatório acima indicado. A Contratada deverá, portanto, apresentar um Plano de Contingência Regional (PCR) que deverá conter, no mínimo: recomposição em até 2h, escalas, substitutos, testes trimestrais, cronograma de transição, devolução de ativos, transferência de conhecimento.



Além disso, a contratada precisa organizar sua equipe para atender às visitas técnicas a serem agendadas nas unidades municipais. Para realizar essas visitas, pode ser utilizado um profissional técnico substituto, contudo, tal escolha será feita exclusivamente pela contratada. Vale destacar que, para esse tipo de serviço, é necessário enviar previamente toda a documentação do profissional envolvido e aguardar a aprovação da equipe do MPT.

Adicionalmente, o atendimento e suporte a eventos e audiências deverão ser contemplados, abrangendo as atividades de preparação prévia, suporte presencial dedicado e atendimento em regime de sobreaviso.

A equipe técnica local de nível 2, em dedicação exclusiva, ficará responsável pela preparação prévia e atendimento em regime de sobreaviso, como detalhado no Termo de Referência. Já o suporte presencial dedicado será feito sob demanda, em situações críticas que exijam assistência constante. Neste caso, haverá reforço da equipe de nível 2 através do serviço de Suporte Técnico Local à Eventos.

A demanda por este serviço de suporte presencial dedicado a eventos, assim como dos serviços de suporte nas unidades municipais deverão ser solicitadas com a antecedência devida, a ser definida no termo de referência.

Cabe esclarecer que a presente exigência não implica dedicação exclusiva de mão de obra e não descaracteriza o regime de serviço continuado por SLAs, permanecendo a remuneração vinculada a resultados, nos termos da Súmula TCU nº 269 e da IN SGD/ME nº 94/2022. A expressão 'dedicação exclusiva' deve ser compreendida como a obrigação de manter equipe presencial mínima e em regime de pronta-resposta, de modo a garantir a aderência aos níveis de serviço estabelecidos. Tal exigência não descaracteriza o modelo de contratação orientado a resultados, permanecendo a remuneração atrelada ao desempenho medido pelos indicadores (IMR/SLA)

2.8. Dos requisitos de implantação

Após o início efetivo da prestação dos serviços, será concedido à prestadora de serviços um período inicial de adaptação operacional de 90 (noventa) dias corridos. Durante esse período, os níveis de serviço estabelecidos em contrato serão gradualmente observados, permitindo à equipe realizar os ajustes necessários nos processos e absorver o conhecimento técnico e operacional indispensável à adequada execução dos serviços.

No período de adaptação, a equipe técnica da CONTRATANTE, se necessário, auxiliará nos ajustes e melhorias da documentação.

2.9. Dos requisitos de garantia tecnológica

Identificados nos requisitos de arquitetura e necessidades tecnológicas, assim como nos requisitos de metodologia de trabalho.

2.10. Dos requisitos de manutenção tecnológica

Identificados nos requisitos de arquitetura e necessidades tecnológicas.



2.11. Dos requisitos de capacitação técnica

A prestadora de serviço deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado devidamente identificada, em nome do licitante, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da presente licitação.

2.12. Dos requisitos de experiência profissional e formação de equipe

No setor de tecnologia, a exigência exclusiva de certificações para os profissionais tem se mostrado um fator relevante para a evasão de colaboradores no contrato vigente. Esse cenário ocorre porque muitos profissionais, embora qualificados e experientes, não possuem necessariamente todas as certificações formais exigidas, o que restringe sua permanência ou ingresso na equipe. Diante desse contexto, foi adotada uma flexibilização, permitindo que, alternativamente às certificações, seja aceita a comprovação de participação em cursos correlatos à área de atuação.

Essas certificações ou comprovações de cursos geralmente são obtidas por meio de exames (testes) ou pela participação efetiva nas capacitações, que precisam ser periodicamente refeitos ou atualizados para garantir a manutenção do selo de certificação ou do conhecimento adquirido. Os exames e cursos avaliam o conhecimento técnico direcionado a produtos ou linhas específicas, com base em processos de trabalho formais. Dessa forma, o objetivo de manter a equipe certificada ou atualizada por meio de cursos é reduzir o risco de obsolescência do conhecimento e assegurar a atualização contínua dos profissionais. A flexibilização veio, portanto, como resposta à necessidade de reter talentos e garantir uma equipe tecnicamente preparada, sem restringir o quadro apenas àqueles que possuem certificações formais, mas também valorizando a qualificação comprovada por cursos relevantes.

Os requisitos detalhados de escolaridade, certificados, cursos relacionados e o número mínimo de profissionais necessários para o serviço serão especificados no Termo de Referência. Essas informações levarão em conta as adaptações feitas com base na experiência do contrato atual e descritas no histórico deste estudo.

Visando garantir a ampla participação das empresas no certame, as licitantes terão até 90 dias corridos após o início da prestação de serviços para capacitar os profissionais do quadro, de modo que obtenham as certificações ou apresentem a comprovação de participação em cursos correlatos exigidas pelo MPT. Após esse prazo, todos os profissionais alocados no contrato com o MPT deverão possuir as qualificações previstas no Edital, seja por meio de certificações ou cursos. Novos profissionais do quadro que integrarem a equipe após o início da prestação dos serviços terão este mesmo prazo, de 90 dias, para apresentar as certificações ou comprovações de cursos correlatos exigidas pelo MPT.

Contudo, profissionais que tenham escolaridade e tempo de experiência profissional em desacordo com as previstas no Edital não estarão habilitados a iniciar a prestação dos serviços no MPT.

Anualmente, a fim de manter os profissionais devidamente atualizados, deverá ser apresentado e executado um plano de capacitação técnica aos profissionais em atuação na prestação dos serviços no MPT. Detalhes desta capacitação deverá ser estabelecida no termo de referência.

2.13. Dos requisitos de metodologia de trabalho



A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

A utilização de indicadores na medição do desempenho nos serviços de suporte a clientes tem sido regularmente empregada como base para o pagamento e a fiscalização contratual no contrato 14/2023.

Assim, o atendimento aos serviços de suporte técnico de TIC deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados do MPT. Espera-se uma redução do volume bruto de chamados de suporte a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento, o chamado deve atender, até o nível 2 de atendimento, os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo MPT no Termo de Referência, considerando-se critérios de impacto, urgência e prioridade.

Os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação, que levará o chamado a ser classificado em determinada prioridade, seguirão os mesmos critérios da contratação vigente. Para cada prioridade, haverá o estabelecimento de tempos máximos de tratamento e de solução dos incidentes e requisições.

Conforme descrito no item de definição e especificação das necessidades e requisitos, alguns indicadores e termos de serviço do primeiro contrato não se mostraram adequados à realidade do MPT e, por isso, serão alterados e relacionados detalhadamente no Termo de Referência. Neste sentido, serão consideradas:

- A necessidade de garantia de disponibilidade presencial e de provimento de contingência na PGT e nas PRTs; e
- A necessidade de se aumentar os índices de resolução de chamados no nível 1 de atendimento, que, no atual contrato, gira em torno de 18% resolução, sendo que, conforme boas práticas ITIL, este índice deveria estar entre 50% e 60% dos atendimentos.

O pagamento mensal estará necessariamente condicionado ao atingimento das metas de desempenho e níveis de serviço definidos no contrato, observando-se a Súmula TCU nº 269. A taxa de resolução em N1, por exemplo, deverá manter-se $\geq 50\%$ (meta-referência), com glosas graduais por faixas de desempenho abaixo desse patamar e gatilhos de plano de ação corretivo. Os indicadores, fórmulas, amostras e critérios de exclusão de tempo deverão constar do TR e do contrato.

Os horários da prestação de serviços deverão seguir o horário de funcionamento das unidades do MPT. Assim, as seguintes condições deverão ser atendidas como requisitos desta contratação:

- **Suporte Técnico Inicial (Nível 1):** será de segunda à sexta, das 07:00 às 20:00, excetuando-se os feriados nacionais do MPT – este horário se deve ao fato de que esta equipe é única para



atendimento de todo o MPT, cujos horários de funcionamento das localidades são diversos e estão dentro desta faixa de horário;

- **Suporte Técnico Local (Nível 2):** seguirá o horário de funcionamento da unidade regional a ser especificado no Termo de Referência, dentro do período de segunda à sexta, dias úteis, das 07:00 às 20:00;
- **Monitoramento e Gestão do serviço de suporte técnico:** será de segunda à sexta, das 08:00 às 19:00, excetuando-se os feriados nacionais do MPT, de forma a atender as demandas de todo o Ministério Público do Trabalho.
- **Suporte Técnico Local a Eventos:** será requerido conforme demanda apresentada mensalmente durante a vigência contratual (mediante emissão de ordem de serviço no mês anterior ao evento), podendo ser efetuado em dias úteis, das 07:00 às 21:00. A volumetria estimativa de atendimento a demandas deste tipo será apresentada no termo de referência.
- **Suporte Técnico Local em PTMs:** será realizado mediante agendamento prévio, respeitando-se a frequência estabelecida no termo de referência. O atendimento poderá se estender por até dois dias úteis, conforme escopo detalhado na ordem de serviço, a ser encaminhada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

O sistema ATENA permite o monitoramento dos chamados e a geração de relatórios customizados, contendo dados sobre desempenho e volumetria dos atendimentos. Nesse sentido, a contratada deverá fornecer relatórios mensais consolidando, no mínimo, as informações necessárias à adequada avaliação da prestação dos serviços, conforme especificado no Termo de Referência.

Cada agente de fiscalização exercerá um papel específico no acompanhamento, na comunicação e na avaliação da prestação dos serviços, conforme suas atribuições, a serem especificadas no termo de referência.

2.14. Dos requisitos de segurança dos ativos de tecnologia da informação

Identificados nos requisitos de segurança e privacidade.

2.15. Dos requisitos de previsão da exigência para realização de prova de conceito

A prova de conceito não se aplica à presente contratação, por se tratar de serviço continuado de suporte técnico (*Service Desk*), cuja execução depende de processos, recursos humanos e gestão operacional, não sendo possível aferir sua qualidade por meio de testes prévios. A conformidade será garantida por indicadores de desempenho, metas contratuais e mecanismos de fiscalização, conforme previsto neste estudo.

3. Estimativa da demanda

Conforme requisito de negócio, essa demanda identifica a contratação de um serviço técnico profissional na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, para organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico (*Service Desk*) remoto e presencial nas unidades descentralizadas do MPT, que é prestado de forma continuada e executado segundo critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço.



Conforme já exposto, a natureza do serviço pressupõe o caráter de permanente prontidão para o atendimento de demandas, à medida que se apresentem dentro do horário previamente estabelecido. Por isso, será estabelecido patamar mínimo de disponibilidade presencial para os profissionais de nível 2, conforme demandas regionais, a ser estabelecido no Termo de Referência, para a PGT e para cada uma PRTs.

A fixação dos patamares mínimos de alocação de profissionais se dará com base no histórico dos últimos 12 (doze) meses de execução contratual em modelo similar.

Em que pese a definição de patamares mínimos de disponibilidade no Termo de Referência, conforme requisito de projeto e implementação, o dimensionamento da equipe necessária à adequada prestação do serviço será de responsabilidade exclusiva da prestadora de serviços. Para isso, ela deve considerar diversos aspectos quantitativos e qualitativos, garantindo que o atendimento seja eficiente, escalável e sustentável.

Seguindo, ainda, os requisitos estabelecidos, a equipe deverá ser segmentada para a prestação deste serviço, da seguinte forma:

- Serviço de Suporte Técnico Inicial (Nível 1) (Remoto): serviço contínuo mensal
- Serviço de Suporte Técnico Local (Nível 2) (Presencial): serviço contínuo mensal
- Serviço de Monitoramento e Gestão de Serviços de TI: serviço contínuo mensal
- Serviço de Suporte Técnico Local a Eventos: horas de serviço
- Serviço de Suporte Técnico Local em PTMs: serviço/visita técnica
- Serviços Operacionais Especializados de TIC: horas técnicas apuradas com base nos fatores de conversão definidos no Anexo I

A seguir, estão listados os principais aspectos para o dimensionamento dos serviços acima listados que comporão os itens desta demanda, conforme histórico coletado via ferramenta ATENA, relativo à prestação dos serviços do Contrato PGT/MPT nº 14/2023:

- Volumetria dos chamados atendidos pelos grupos de atendimento;
- Tempos de atendimento;
- Perfil dos usuários e quantidade de computadores;
- Dimensionamento da equipe técnica.

As tabelas relativas aos dados acima descritos estão no Anexo I do Termo de Referência.

Vale mencionar que, atualmente, temos a seguinte configuração de profissionais prestando o serviço no âmbito do Contrato PGT/MPT nº 14/2023:

Tabela 1 - Equipe técnica Contrato PGT/MPT nº 14/2023

Profissionais	Quantidade
Líder Nível 1	1



Especialista Nível 1	8
Líder Nível 2	1
Especialista Nível 2	26
Equipe Qualidade	2

Além disso, destaca-se a recente formalização da inclusão dos atendimentos a eventos e audiências no contrato, envolvendo tanto a preparação prévia quanto o atendimento em regime de prontidão. Essas atividades passam a ser realizadas pela mesma equipe de nível 2. A alteração foi incorporada ao contrato apenas no final de 2025; antes disso, eram realizadas principalmente pelas equipes de TI das unidades regionais. Conforme a Nota Técnica Complementar (Doc n.º 000852.2025), presente no PGEA do Contrato vigente (20.02.0001.0006689/2020-20), a demanda estimada, baseada no histórico do sistema Atena dos últimos dois anos, é de uma média de 168 chamados mensais. Sendo assim, levando em conta a quantidade já prevista de atendimentos realizados pela equipe de nível 2 em cada unidade regional e acrescentando essa nova demanda, recomenda-se a contratação de um profissional adicional para cada uma das cinco maiores unidades, devido ao maior volume de chamados, eventos e audiências nessas localidades. Dessa forma, estima-se um acréscimo de cinco profissionais de nível 2, totalizando **31 (trinta e um) profissionais de nível 2.**

Adicionalmente, temos a necessidade de melhoria nos índices de resolução de chamados no nível 1 de atendimento, o que sugere um aumento também da quantidade de atendentes neste nível.

Conforme já apresentado nos requisitos deste estudo, alguns indicadores e termos de serviço serão ajustados no Termo de Referência. Destaca-se o estabelecimento de índice mínimo de resolução de chamados em Nível 1. Atualmente, considerando o histórico anual do sistema Atena, este índice encontra-se em 18%, valor inferior às boas práticas ITIL (50%-60%), sendo estabelecida meta mínima de 50%, com aplicação de glosas graduais e gatilhos para plano de ação corretivo, condicionando o pagamento mensal ao atingimento das metas e níveis de serviço definidos, em conformidade com a Súmula TCU nº 269. Os indicadores, fórmulas, amostras e critérios de exclusão de tempo deverão estar expressos no Termo de Referência e no contrato, garantindo transparência e objetividade na avaliação dos resultados.

Desta forma, de modo a alcançar este índice, foi estimando um acréscimo de 50% na equipe, alinhado à melhoria na remuneração destes profissionais o que mitigaria também a alta rotatividade desta equipe que é evidenciada no contrato vigente e favorece à resolução baixa de chamados. Totalizando, assim, **12 (doze) profissionais para o atendimento de 1º nível.**

Quanto à equipe que atuará no serviço de monitoramento e gestão do serviço de suporte técnico, a atual equipe de qualidade se mostra adequada. Sendo assim, mantêm-se **2(dois) profissionais para a equipe de monitoramento e gestão do serviço de suporte técnico**, sendo um deles, o líder da equipe.

Além das estimativas de profissionais que atuarão nas atividades/serviços acima elencadas, temos também, o serviço que será prestado, sob demanda, para o acompanhamento presencial à eventos. Esta atividade é uma demanda que acontece de forma heterogênea nas unidades do MPT e variam conforme o período/mês. O detalhamento destas atividades, assim como a estimativa também está



presente no Anexo I do termo de referência, sendo ela estimada em **190 horas mensais de Suporte Técnico Local a Eventos.**

Será emitida uma Ordem de Serviço (OS) mensal contendo os dias e horários dos eventos a serem acompanhados. O pagamento será realizado com base nas horas efetivamente utilizadas por cada técnico alocado durante o mês.

O serviço de suporte técnico local destinado às unidades municipais será realizado mediante agendamento prévio, com uma frequência média semestral. Cada atendimento seguirá um escopo previamente estabelecido e terá duração aproximada de 8 (oito) horas úteis. Além da execução do serviço, será de responsabilidade da Contratada, os custos relacionados ao deslocamento, bem como encargos trabalhistas e operacionais associados à atuação do profissional técnico. Considerando o atual quantitativo de 90 unidades, estima-se a realização de até 180 atendimentos de suporte técnico local em PTM, no período de 12 meses, sendo estimado, portanto, **15 serviços de suporte técnico local em PTM por mês.**

O dimensionamento dos Serviços Operacionais Especializados de TIC (Item 6) foi realizado com base em **estimativa anual de capacidade de execução**, considerando volumes esperados de atividades operacionais padronizadas, tais como instalação de equipamentos, aplicação de imagem institucional e catalogação patrimonial.

Para fins de planejamento, se estima-se a necessidade anual de até 1200 (um mil e duzentas) **horas técnicas apuradas com base nos fatores de conversão a serem definidos no TR**, a serem consumidas **sob demanda**, mediante emissão de Ordens de Serviço específicas, não configurando obrigação de consumo mínimo por parte da CONTRATANTE. O detalhamento destas horas, está descrito no Anexo I do Termo de Referência.

O consumo efetivo das horas técnicas estará condicionado à execução das atividades autorizadas e ao aceite pela fiscalização, conforme critérios de mensuração definidos neste Termo de Referência

4. Análise de soluções possíveis

A necessidade principal exposta neste estudo é a continuidade da prestação de serviços técnicos profissionais na área de Tecnologia da Informação e Comunicação para organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico (*Service Desk*) remoto e presencial no Ministério Público do Trabalho (MPT).

Conforme despacho nº 20686.2025 e análises efetuadas posteriormente, de acordo com histórico da prestação de serviço antes e após ofício e prazo de 60 dias para ajustes necessários pela Contratada do contrato PGT/MPT nº14/2023, conclui ser necessária uma nova contratação efetuando os ajustes necessários conforme requisitos aqui definidos e demanda exposta.

Assim, após avaliar a disponibilidade de soluções em outros órgãos da administração pública, alternativas de mercado, assim como o atendimento à legislação vigente como a Súmula TCU nº 269 e Diretrizes da IN SGD/ME nº 94/2022, temos as seguintes possibilidades quanto à contratação deste serviço:



- Continuidade do Contrato PGT/MPT nº 14/2023;
- Execução pelo próprio corpo técnico do MPT;
- Valor Fixo Mensal com SLA e IMR;
- Por Unidade de Serviço Técnico (UST) com SLA;
- Postos de Trabalho com IMR e SLA.

4.1. Identificação das soluções

4.1.1. Continuidade do Contrato PGT/MPT nº 14/2023

Essa solução é a manutenção do contrato vigente de *Service Desk*, o qual venceria em 16/11/2025, com possibilidade de prorrogação por mais 30 meses. Contudo, após negociações e proposições entre as partes do Contrato, houve o acordo de prorrogação contratual por até 6 meses apenas, conforme histórico no PGEA deste Contrato. Assim, este vencerá, provavelmente em 15 de maio de 2026.

Vantagens:

- Custo administrativo
- Não haverá impacto para o usuário final

4.1.2. Execução pelo próprio corpo técnico do MPT

A solução apresentada neste item pressupõe o retorno da execução deste serviço pela equipe de servidores de TI do MPT.

Vantagens:

- Conhecimento amplo das necessidades dos usuários do MPT
- Atendimento personalizado e equipe técnica com os conhecimentos adequados ao atendimento requerido

4.1.3. Valor Fixo Mensal com SLA e IMR

Este modelo pressupõe a contratação baseada em valor fixo mensal, com remuneração vinculada ao cumprimento de SLAs e metas de desempenho. E, tem como principais características o foco em **entregas e qualidade do serviço** além das penalidades aplicáveis em caso de descumprimento de metas.

Vantagens:

- Previsibilidade orçamentária.
- Estímulo à eficiência e à melhoria contínua.
- Alinhado com boas práticas de governança de TI.



4.1.4. Por Unidade de Serviço Técnico (UST) com SLA

Pagamento por unidades de esforço técnico (ex.: horas ou tarefas), desde que vinculadas a resultados e metas. Neste modelo, cada tipo de serviço tem um valor em USTs e os SLAs definem prazos e qualidade mínima para cada unidade. Exige Justificativa técnica clara se não for possível mensurar por resultado direto.

Vantagens:

- Transparência na cobrança.
- Permite controle detalhado da produtividade.
- Boa opção para ambientes com demandas variáveis.

4.1.5. Postos de Trabalho com IMR e SLA

Contratação por número de profissionais alocados (presenciais ou remotos), com remuneração pagamento é fixo, mas condicionado ao **cumprimento de metas de desempenho** (IMR e SLA). Uso obrigatório de indicadores de produtividade e qualidade. **Permitido apenas com justificativa técnica robusta**, conforme a Súmula TCU 269.

Vantagens:

- Atendimento personalizado e contínuo.
- Retenção de conhecimento técnico.
- Controle direto sobre a equipe.

4.2. Análise comparativa de soluções

Dentre as cinco soluções apresentadas no item anterior foi feita uma análise do atendimento destas aos principais requisitos necessários desta demanda, conforme apresentado nas tabelas a seguir:

Tabela 2 - Atendimento das soluções aos requisitos

Requisito	Continuidade do CT 14/2023	Execução pelo próprio corpo técnico do MPT	Nova contratação - Valor Fixo Mensal com SLA e IMR	Nova contratação - UST com SLA	Nova contratação - Posto de Trabalho com IMR e SLA
DO NEGÓCIO	Atende parcialmente	Atende	Atende	Atende	Atende
LEGAIS	Atende	Atende	Atende	Atende parcialmente	Atende parcialmente
TEMPORAIS	Atende	Não atende	Atende	Atende	Atende
DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende



SOCIAIS, AMBIENTAIS, CULTURAIS E DE SUSTENTABILIDADE	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
DE ARQUITETURA E NECESSIDADES TECNOLÓGICAS	Atende parcialmente	Atende parcialmente	Atende	Atende	Atende
DE PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
DE IMPLANTAÇÃO	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
DE CAPACIDADE TÉCNICA	Atende	Atende	Atende	Atende	Atende
DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DE EQUIPE	Atende parcialmente	Atende parcialmente	Atende	Atende	Atende
DE METODOLOGIA DE TRABALHO	Atende parcialmente	Atende	Atende	Atende	Atende

Tabela 3 - Adequação das soluções aos critérios e boas práticas de contratações de TIC

Requisito	Continuidade do CT 14/2023	Execução pelo próprio corpo técnico do MPT	Valor Fixo Mensal com SLA e IMR	UST com SLA	Posto de Trabalho com IMR e SLA
A solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
A solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A solução é um software livre ou software público?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos padrões e-PING e e-MAG?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

4.3. Registro de soluções consideradas inviáveis



4.3.1. Continuidade do CT 14/2023

No atual serviço contratado não é incluso o serviço de atendimento presencial nas unidades municipais (PTMs), assim como não está atendendo às demandas tempestivas quando da falta de profissionais que vêm acontecendo com alguma frequência.

Além disso, conforme relatório Doc nº 020686.2025 e 32196.2025, a empresa não consegue atender aos requisitos de formação de equipe e atendimento aos níveis mínimos de serviço, conforme histórico presente neste relatório.

4.3.2. Execução pelo próprio corpo técnico do MPT

Atualmente, a equipe técnica do MPT está envolvida em outras atividades e o retorno das pessoas que antes atuavam no atendimento do escopo dessa contratação, não consegue absorver mais estas atividades.

Ainda, com a extinção do cargo de técnico administrativo – especialidade tecnologia da informação -, não há a possibilidade de nomeação de novos técnicos com tais atribuições. E, atualmente, o MPT não dispõe de uma ferramenta de suporte remoto adequada para o uso pela sua equipe técnica.

4.3.3. Nova contratação - UST com SLA

Neste modelo de contratação, é necessária justificativa técnica clara se não for possível mensurar por resultado direto. Sendo assim, é necessário um controle efetivo do desempenho, assim como o registro adequado dos chamados e atendimentos efetuados, o que pode ser um desafio em algumas unidades do MPT.

Como no contrato vigente, se mostrou possível a mensuração por resultado direto, assim, não há a justificativa técnica para que essa opção atenda ao requisito legal desta demanda.

4.3.4. Nova contratação - Posto de Trabalho com IMR e SLA

Nesta opção, é necessário, assim como na opção anterior, a demonstração de que o modelo baseado em resultado direto não é aplicável. Sendo assim, conforme execução do contrato atual, esta demonstração não é cabível.

4.4. Descrição da solução de TI a ser contratada

Para o Ministério Público do Trabalho, a única solução de tecnologia da informação a ser contratada corresponde à **terceira alternativa identificada neste estudo**, ou seja: a prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) ao Ministério Público do Trabalho (MPT), abrangendo atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento contínuo e gestão dos serviços de TI, com foco nos processos e entrega de resultados concretos, conforme as melhores práticas de mercado e diretrizes governamentais, contemplando as seguintes características:



- **Remuneração fixa mensal**, previamente definida em contrato;
- **Pagamento condicionado ao cumprimento de metas de desempenho**, mensuradas por indicadores objetivos (IMR);
- **Disponibilização de uma equipe mínima** de profissionais em regime de dedicação exclusiva, para garantir a continuidade e a qualidade do atendimento.
- **Item 01 – Serviço de Suporte Técnico Inicial (Nível 1) (Remoto)**
- **Item 02 – Serviço de Suporte Técnico Local (Nível 2) (Presencial)**
- **Item 03 – Serviço de Monitoramento e Gestão de Serviços de TI**
- **Item 04 – Serviço de Suporte Técnico Local a Eventos (Presencial)**
- **Item 05 – Serviço de Suporte Técnico em PTM (Presencial)**
- **Item 06 - Serviços Operacionais Especializados de TIC (Presencial)**

Parcelamento da Solução de TI

Conforme requisitos da contratação já estabelecidos, a prestação deste serviço deverá ser provida por 3 equipes distintas e 3 tipos de serviço sob demanda:

- Suporte Técnico Inicial (Nível 1);
- Suporte Técnico Local (Nível 2);
- Monitoramento e Gestão do Serviço de Suporte Técnico;
- Suporte Técnico Local a Eventos (Presencial): sob demanda;
- Suporte Técnico em PTM (Presencial): sob demanda;
- Serviços Operacionais Especializados de TIC (Presencial): sob demanda.

Cada um dos serviços será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância da entrega de resultados medidos pelos indicadores de níveis de serviço e de desempenho estabelecidos.

Os serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação, conforme descritos, constituem um conjunto integrado e interdependente, formado pela interação entre serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos. Esses componentes operam de forma harmônica e contínua, de modo que qualquer falha, interrupção ou inconformidade em um dos elementos pode comprometer o funcionamento de todo o ambiente de TI.

Dessa forma, a execução integrada dos serviços licitados é essencial para garantir a disponibilidade, a segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do MPT. A fragmentação do serviço



poderia gerar riscos de descontinuidade, conflitos de responsabilidade e perda de eficiência, especialmente em situações de falhas técnicas ou incidentes de segurança.

Inclusive, a fragmentação pode comprometer a comunicação entre equipes, dificultando a escalada de chamados e o cumprimento de SLAs. Ainda, a gestão do suporte precisa ter autoridade e visibilidade sobre toda a cadeia de atendimento, o que se perde com o parcelamento da solução.

Portanto, a adjudicação do objeto a uma única licitante é a medida mais adequada para assegurar a unidade de gestão, a preservação dos dados e a integridade dos ativos de TI do MPT. Essa abordagem fortalece a governança tecnológica e evita lacunas operacionais que poderiam surgir com a divisão contratual.

Sob o ponto de vista econômico, não há elementos que comprovem que o parcelamento do objeto traria maior vantajosidade para a Administração. Ao contrário, a contratação unificada se mostra mais eficiente e alinhada aos objetivos estratégicos do MPT, especialmente no que se refere à manutenção da continuidade e da qualidade dos serviços prestados.

4.5. Justificativa para a solução escolhida

A solução escolhida estabelece o modelo básico do contrato vigente, contudo determina índices de desempenho adicionais e novos requisitos que contribuem para a melhoria do atendimento de forma eficiente e condizente com as necessidades operacionais do MPT. Assegura, assim, a qualidade dos serviços prestados aos usuários e evita os riscos e problemas apontados no relatório técnico que fundamenta esta contratação.

Considerando que o objetivo desta contratação é assegurar um atendimento de excelência aos usuários do Ministério Público do Trabalho (MPT), por meio de uma Central de Serviços estruturada com base em indicadores de qualidade e disponibilidade, e diante da impossibilidade da prestação dos serviços pela equipe técnica do MPT, conclui-se que a alternativa mais adequada para atender às necessidades institucionais é a adoção do modelo de contratação com remuneração fixa mensal, vinculada ao cumprimento de metas de desempenho com os requisitos aqui descritos.

Esse modelo se justifica pela necessidade de garantir a continuidade e a qualidade das atividades finalísticas do MPT. Tais serviços são essenciais ao funcionamento da instituição, na medida em que oferecem suporte técnico indispensável à sua missão constitucional de prestação jurisdicional e de serviços à sociedade.

Importa destacar que, embora o contrato contemple índices que favorecem à alocação (presença) mínima de profissionais nas unidades regionais e PGT, essa característica não configura o elemento central da contratação, tampouco se confunde com o modelo tradicional de simples fornecimento de postos de trabalho. A essência do modelo proposto reside na vinculação da remuneração ao desempenho, conforme mensurado por indicadores objetivos de qualidade e eficiência.

Dessa forma, entende-se que a contratação está em conformidade com os preceitos da Súmula TCU nº 269, uma vez que não se limita à remuneração pelo esforço de disponibilização de mão de obra, mas sim ao atingimento de resultados previamente estabelecidos, em consonância com os princípios da economicidade, eficiência e legalidade que regem a administração pública.



4.6. Estimativa de custo total da contratação

A estimativa de custos da contratação considera a natureza distinta dos serviços que compõem a solução.

Os serviços continuados de Suporte Técnico Inicial (Nível 1), Suporte Técnico Local (Nível 2) e Monitoramento e Gestão do Serviço de Suporte Técnico serão remunerados por valor mensal global, condicionado ao cumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho.

Os serviços prestados sob demanda – Suporte Técnico Local a Eventos, Suporte Técnico Local em PTMs e Serviços Operacionais Especializados de TIC – serão remunerados de forma estimativa, com base em Ordens de Serviço específicas, observada a efetiva execução e os critérios de aceite definidos.

Considerando a solução escolhida, foi utilizada a planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal dos Serviços, conforme consta no Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC da [Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025](#), sendo detalhado os seguintes custos:

- Remuneração mensal com equipe técnica: foi baseado no mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário contido na Portaria acima citada sendo multiplicado pelo fator-k que é um indicador de eficiência financeira que inclui custos de:
 - Remuneração do trabalhador (salário base);
 - Encargos sociais e trabalhistas;
 - Benefícios legais e adicionais;
 - Reserva técnica (para cobrir ausências, férias, licenças);
 - Despesas operacionais e administrativas;
 - Lucro da contratada;
 - Tributos incidentes sobre o serviço.

Tabela 4 - Estimativa Remuneração Equipe Técnica

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço - Equipe técnica								
GRUP O	ITE M	Descrição	Equipe	Categoria de Serviço				
							Fator K:	
				Perfil	Salário de referência (A)	Quantidad e (B)	Custo unitári o mensa l do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)



1	1	Serviço de Suporte Técnico Inicial (Nível 1) (Remoto)	Equipe de Atendimento Técnico Remoto ao Usuário	TECSUP-02	R\$ 2.326,82	12	2,46	R\$ 68.687,73
			Supervisor da Equipe de Atendimento Técnico Remoto ao Usuário	GERSUP	R\$ 10.365,31	1	1,98	R\$ 20.523,31
	2	Serviço de Suporte Técnico Local (Nível 2) (Presencial)	Equipe de Atendimento Técnico Local Presencial ao Usuário	TECMAN-03	R\$ 3.273,71	31	2,27	R\$ 230.370,97
			Supervisor da Equipe de Atendimento Técnico Presencial ao Usuário	GERSUP	R\$ 10.365,31	1	1,98	R\$ 20.523,31
	3	Serviço de monitoramento e gestão de serviços de TI	Equipe de Monitoramento e Gestão de Serviços	ASUPCOMP-02	R\$ 5.075,52	1	2,12	R\$ 10.760,10
			Supervisor da Equipe de Monitoramento e Gestão de Serviços	GERSUP	R\$ 10.365,31	1	1,98	R\$ 20.523,31
					Quantitativo Total Equipe	47	Custo Total mensal (F)	R\$ 371.388,74

- Custos com equipamentos, software, treinamentos e outros serviços:

Tabela 5 - Estimativa Equipamentos, *Softwares* e serviços diversos

Outros itens de custo						
Grupo	ITEM	Elemento de custo (EC)	QTD	Valor Unitário	Custo mensal	Custo mensal (E) +30% (overhead)
1	1	A	13	R\$ 32,50	R\$ 422,50	R\$ 549,25
		B	1	R\$ 679,00	R\$ 679,00	R\$ 882,70
		C	13	R\$ 116,65	R\$ 1.516,45	R\$ 1.971,39
		D	13	R\$ 100,00	R\$ 1.300,00	R\$ 1.690,00
		E	13	R\$ 5,25	R\$ 68,25	R\$ 88,73



	2	F	13	R\$ 100,00	R\$ 1.300,00	R\$ 1.690,00
		A	32	R\$ 32,50	R\$ 1.040,00	R\$ 1.352,00
		F	32	R\$ 100,00	R\$ 3.200,00	R\$ 4.160,00
	3	A	2	R\$ 32,50	R\$ 65,00	R\$ 84,50
		C	2	R\$ 116,65	R\$ 233,30	R\$ 303,29
		D	2	R\$ 100,00	R\$ 200,00	R\$ 260,00
		E	2	R\$ 5,25	R\$ 10,50	R\$ 13,65
		F	2	R\$ 100,00	R\$ 200,00	R\$ 260,00
				Custo mensal Total Outros Itens (G)		R\$ 13.305,50

Tabela 6 - Valores de referência

Elemento de Custo	Descrição	Valor Mensal de Referência
A	Licenciamento mensal do software para suporte remoto para técnicos	Splashtop Pro em BRL – R\$ 32,50/mês/usuário (faturado anualmente).
B	Custo estimado mensal para serviço de telefonia 0800	Vivo 0800 ilimitado + URA com 6 chamadas simultâneas (recomendado p/ volume de N1), R\$ 679/mês
C	Computadores para equipe remota	Desktop corporativo (i5, 16GB, SSD 512GB). Preço de referência: R\$ 4.199 (ex.: Dell Inspiron Small); depreciação/amortização em 36 meses: R\$116,65/mês
D	Custo estimado mensal para serviço de conectividade da equipe remota	Ajuda de custo por ponto remoto. Referência: Vivo Fibra 400 Mb p/ PJ ~ R\$ 79,99/mês; padrão R\$ 100/mês por técnico
E	Headsets para a equipe remota	Headset USB c/ redução de ruído (ex.: Logitech H390 ~ R\$ 189; alternativa Poly Blackwire C3220 ~ R\$ 209). Premissa: R\$ 189/un; amortização 36 meses: R\$5,25/mês
F	treinamento técnico anual para atualização da equipe	Estimado em R\$1200,00 anual ou R\$100,00/mês

Assim, consolidando os valores para cada um dos 3 primeiros itens, temos a seguinte tabela:



Tabela 7 - Consolidação valores - itens 1, 2 e 3

GRUPO	ITEM	Descrição	Qtd mensal	Custo Mensal	Custo Total Mensal
1	1	Serviço de Suporte Técnico Inicial (Nível 1) (Remoto)	1	R\$ 96.083,10	R\$ 96.083,10
1	2	Serviço de Suporte Técnico Local (Nível 2) (Presencial)	1	R\$ 213.969,42	R\$ 213.969,42
1	3	Serviço de Monitoramento e Gestão de Serviços de TI	1	R\$ 32.197,06	R\$ 32.197,06

Ainda, restou o custo das horas do serviço de suporte técnico local a eventos, conforme estimativa de demanda estabelecida e apresentado na tabela a seguir:

Tabela 8 - Estimativa - item 4

GRUPO	ITEM	Descrição	Qtd mensal	Custo hora	Custo mensal
1	4	Horas de Serviço de suporte técnico a eventos - (presencial)	190	R\$ 27,57	R\$ 5.238,30

Considerando o salário-base de R\$ 2.505,12 para o profissional de suporte técnico em eventos (N2) (TECMAN-2), aplicando-se o fator k, de 2,42, conforme [Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025](#), resultando em um custo-hora estimado de **R\$ 27,57**.

Essa faixa é compatível com a qualificação requerida, a responsabilidade atribuída ao profissional e a natureza crítica do serviço prestado, sendo ele equivalente ao perfil de suporte técnico local.

Com relação ao serviço de suporte técnico local em PTMs, a estimativa consolidada dos custos de uma visita técnica, deve considerar deslocamentos médios de 150 km, um período de permanência de até dois dias útil e despesas logísticas e operacionais. Desta forma, obteve-se os valores abaixo detalhados:

Tabela 9 - Detalhamento custos - item 5

Item	Descrição	Base de Cálculo / Referência	Valor Estimado (R\$)
1. Transporte (300 km)	Deslocamento terrestre (ida e volta), incluindo combustível, pedágios e desgaste do veículo	Cálculo padrão de viagens corporativas	R\$ 390,00
2. Hospedagem (1 diária)	Hotel categoria econômica/midscale	Referência FOHB 2024/2025	R\$ 250,00
3. Alimentação (1 diária)	Refeições (café, almoço e jantar)	Custo médio nacional	R\$ 80,00
4. Custos Locais	Deslocamentos locais, estacionamento e despesas menores	Estimativa corporativa	R\$ 40,00



5. Serviço Técnico – N2 (6h a 8h)	Execução do atendimento pela equipe N2, cujo custo/hora é superior ao N1 devido à complexidade	Estimativa de 8 horas técnicas, conforme profissional técnico de nível 2 (TECMAN-2)	R\$ 220,56
—	TOTAL ESTIMADO POR VISITA TÉCNICA N2	—	R\$ 980,56

Tendo a seguinte estimativa mensal:

Tabela 10 - Estimativa - item 5

GRUPO	ITEM	Descrição	Qtd mensal	Custo Visita Técnica	Custo mensal
1	5	Serviço de suporte técnico em PTM - (presencial)	15	R\$ 980,56	R\$ 14.708,40

Para o item 6, apesar da distinção do tipo de serviço prestado, o tipo de profissional é o mesmo que atua nos serviços do item 4. Assim, pode ser considerado o mesmo custo das horas praticados neste item. Assim, segue o custo estimado mensal para este serviço:

Tabela 11 - Estimativa - item 6

GRUPO	ITEM	Descrição	Qtd mensal	Custo hora	Custo mensal
1	6	Horas de Serviços Operacionais Especializados de TIC - (presencial)	100	R\$ 27,57	R\$ 2.757,00

Observa-se que, para os serviços sob demanda (itens 4, 5 e 6), o perfil profissional requerido corresponde à mesma família ocupacional prevista para a execução do serviço contínuo estabelecido no item 2, qual seja, Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática (TECMAN), conforme classificação definida na Portaria anteriormente referenciada.

Entretanto, o nível de senioridade exigido difere em razão da natureza, complexidade, criticidade e grau de exposição a informações sensíveis inerentes a cada tipo de serviço.

No caso do serviço contínuo (item 2), o profissional atuará de forma permanente nas dependências da instituição, mantendo contato frequente com ambientes computacionais críticos, usuários finais, ativos de TIC e dados potencialmente sensíveis, inclusive em atividades que demandam maior autonomia técnica, capacidade de diagnóstico avançado e tomada de decisão imediata. Em razão desses fatores, exige-se profissional com nível sênior (TECMAN-03), apto a atuar com elevado grau de responsabilidade, independência técnica e domínio dos procedimentos institucionais e normativos aplicáveis.

Por sua vez, nos serviços sob demanda (itens 4, 5 e 6), as atividades a serem executadas possuem escopo pontual, previamente delimitado e menor complexidade operacional, não envolvendo atuação contínua nem acesso irrestrito a ambientes sensíveis. Ademais, tais serviços serão executados sob



supervisão direta do líder técnico do contrato ou do respectivo técnico responsável pela unidade regional, o que mitiga riscos operacionais e de segurança da informação. Diante disso, mostra-se adequado e suficiente o nível Pleno (TECMAN-02) para a execução dessas atividades, sem prejuízo à qualidade dos serviços prestados.

Assim, a estimativa de preços desta contratação, somando-se os valores das tabelas acima é de **R\$407.397,94** (quatrocentos e sete mil, trezentos e noventa e sete reais e noventa e quatro centavos) mensais.

O valor estimado da contratação constitui **referência para a análise da vantajosidade e da exequibilidade das propostas**, nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021, não implicando, por si só, a desclassificação automática de propostas com valores divergentes, desde que compatíveis com a execução adequada do objeto.

As propostas que apresentarem valores **significativamente inferiores** à estimativa da Administração, especialmente aquelas **inferiores a 30% (trinta por cento)** do valor estimado, **poderão ser consideradas presumidamente inexecutáveis**, nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa SEGES nº 73/2022, assegurado ao licitante o **direito de comprovar, de forma técnica e objetiva**, a viabilidade econômico-financeira da proposta apresentada.

Em quaisquer hipóteses de **divergência relevante** entre os valores ofertados e as referências adotadas pela Administração, a Comissão de Contratação **poderá realizar diligências**, nos termos do art. 64 da Lei nº 14.133/2021, com vistas à adequada verificação da **exequibilidade, consistência e vantajosidade** das propostas, vedada a desclassificação sem a devida motivação técnica.

Assim, segue a totalização dos custos estimados, considerando os termos apresentados:

Custos Fixos Mensais

Os custos fixos correspondem aos serviços continuados, prestados mensalmente, independentemente da variação da demanda. Abrangem:

- **Serviço de Suporte Técnico Nível 1 (Remoto)**
- **Serviço de Suporte Técnico Nível 2 (Presencial)**
- **Serviço de Monitoramento e Gestão do Suporte Técnico**

Com base nas tabelas apuradas no ETP, os custos fixos totalizam:

- **Serviço Nível 1:** R\$ 96.083,10
- **Serviço Nível 2:** R\$ 256.406,29
- **Monitoramento e Gestão:** R\$ 32.204,86

Total fixo mensal: R\$ 384.694,24

Custos Variáveis Mensais (Sob Demanda)



Os custos variáveis estão associados exclusivamente às demandas sob medida:

- **Horas de Suporte Técnico a Eventos (presencial):**
 - 190 horas/mês
 - Custo por hora: R\$ 27,57
 - **Total mensal: R\$ 5.238,30**
- **Atendimentos em PTMs (visitas técnicas presenciais):**
 - 15 visitas/mês
 - Custo unitário por visita: R\$ 980,56
 - **Total mensal: R\$ 14.708,40**
- **Serviços Operacionais Especializados em TIC (presencial):**
 - 100 horas/mês
 - Custo por hora técnica apurada com base nos fatores de conversão definidos no Anexo I: R\$ 27,57
 - **Total mensal: R\$ 2.757,00**

Total variável mensal corrigido: R\$ 22.703,70

Total Consolidado Mensal Corrigido

Somando-se os custos fixos e variáveis, o valor mensal real estimado é:

TOTAL MENSAL = R\$ 384.694,24 (fixo) + R\$ 22.703,70 (variável)

TOTAL MENSAL = R\$ 407.397,94

5. Plano de sustentação e transição contratual

5.1. Recursos necessários à continuidade do negócio durante e após a execução do contrato

5.1.1. Recursos Materiais

- Disponibilização de equipamentos mínimos para os profissionais das equipes de atendimento presencial: estação de trabalho com desktop, teclado, 2 monitores e headset.
 - Disponibilidade: em uso pela equipe da atual contratada;
 - Quantidade do recurso: no mínimo, 32 kits, conjuntos de equipamentos. Contudo, irá variar conforme dimensionamento da equipe pela Contratada.



5.1.2. Recursos Humanos

- Instrutor para treinamento - Analista/Técnico do MPT para passagem do conhecimento relativo à utilização do sistema de *Service Desk* do MPT.
 - Disponibilidade: Imediata, contudo, sem alocação exclusiva
 - Quantidade do recurso: 01 servidor
- Analista/Técnico do MPT para orientação e acompanhamento das atividades de implantação do serviço, passagem de conhecimento dos procedimentos adotados na solução de incidentes e problemas durante o período de implantação da solução. A equipe técnica será necessária também para as devidas melhorias e correções da base de conhecimento durante o início da execução contratual
 - Disponibilidade: Imediata, contudo, sem alocação exclusiva
 - Quantidade do recurso: equipe de fiscalização do contrato nacional e ao menos 1 servidor de cada unidade regional e PGT.
- Analista/Técnico do MPT do Departamento de Infraestrutura e Segurança Cibernética para verificar critérios de segurança e necessidades de regras específicas para liberação da ferramenta de acesso remoto a ser utilizada pela Contratada.
 - Disponibilidade: Imediata, contudo, sem alocação exclusiva
 - Quantidade do recurso: 01 servidor da equipe de infraestrutura e 01 servidor da equipe de segurança do MPT.

5.2. Estratégia de transição contratual

Faltando 240 dias corridos para a encerramento do contrato, torna-se necessário conduzir análise de custo/benefício entre a renovação ou condução de uma nova contratação de acordo com as necessidades dos serviços.

Além disso, deverá constar em contrato, atividades de transição contratual e transferência de conhecimento gerado na execução dos serviços, devendo a contratada entregar toda a base de conhecimento de incidentes ocorridos catalogados.

Ainda, os técnicos que receberam computadores e headsets, deverão fazer a devolução destes equipamentos ao respectivo fiscal regional. E, as permissões de acesso dos profissionais da contratada deverão ser revogadas.

5.2.1. Ações de transição contratual

- Reunião entre órgão e empresas em transição contratual para coordenação do processo de mobilização e desmobilização de ativos.
 - Responsável: Gestor do contrato
 - Prazo: Até 5 dias úteis da emissão da ordem de serviço.



- Análise de custo/benefício entre a renovação ou condução de uma nova contratação
 - Responsável: Fiscal Técnico do Contrato/Gestor do contrato
 - Prazo: em até 240 dias antes do encerramento contratual.
- Transferência de conhecimento, entrega de documentação relativa ao contrato, de procedimentos etc.
 - Responsável: Fiscal Técnico do Contrato
 - Prazo: Até 5 dias úteis do recebimento definitivo
- Realização de checklist de verificação de produtos e serviços a serem devolvidos/entregues.
 - Responsável: Fiscal Técnico do Contrato
 - Prazo: Até 5 dias úteis do recebimento definitivo

5.3. Estratégia de independência

Considerando que a contratação planejada compreende serviço essencial ao funcionamento do MPT e que não há equipe técnica própria para a prestação deste serviço no MPT, a estratégia de independência desta contratação consiste em manter sistema próprio de ITSM, contendo a base de conhecimento dentro deste sistema.

Contudo, para a prestação dos serviços de atendimento e monitoramento e gestão dos atendimentos, não é possível a independência por parte do MPT, sendo que, caso haja uma interrupção deste contrato, a equipe própria do MPT poderá, de forma provisória, apenas manter parte do atendimento, tendo que parar outras áreas da SETIC até que haja nova contratação.

Outra medida a ser adotada para os próximos anos, seria o desenvolvimento ou adoção de um sistema com IA/chatbot para executar e resolver chamados com scripts de atendimento bem definidos, assim como a configuração de by-pass das equipes de N1 e, às vezes, até de N2, cujo escopo não envolve a sua atuação.

5.3.1. Transferência de conhecimento

- Entrega de documentação, procedimentos e processos de atendimento elaborados durante a execução do contrato.
 - Forma: Em formato eletrônico.
 - Prazo: Até 15 dias antes do encerramento do contrato.

5.3.2. Direitos de propriedade intelectual

Não se aplica

6. Declaração de viabilidade da contratação



O presente Estudo Técnico Preliminar, elaborado pela equipe de Planejamento da Contratação, considerou a análise das alternativas de atendimento das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, conclui pela VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO – uma vez considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade, sendo eles:

- Dispor de serviços especializados para tratar, em síntese, da manutenção da qualidade dos serviços prestados pelo MPT, com mais eficiência e/ou menor custo do que os empregados com o uso da própria força de trabalho, servidores;
- Melhorar a continuidade da prestação dos serviços de atendimento aos usuários de forma remota e presencial com os ajustes de requisitos listados neste estudo, proporcionando mais eficiência e segurança na resolução das requisições e problemas relacionados à tecnologia em uso, por meio de um corpo de profissionais capacitados.

Em complemento, os requisitos listados neste estudo atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis, pelo que RECOMENDAMOS o prosseguimento da pretensão.

7. Aprovação e assinatura

A Equipe de Planejamento da Contratação PC.107 -Serviços Técnicos Especializados (Service Desk) foi instituída pela Portaria SE/SETIC nº 299.2026, de 24 de fevereiro de 2026.

Gabriela Seredinicki Mendes Braga
Integrante Requisitante

Camille Pimentel Duarte
Integrante Técnico

Edilson Barbosa da Silva
Integrante Administrativo



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO | PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
SAUN, Quadra 5, Lote C, Torre A, 6º Andar, Brasília/DF- CEP: 70.040-250
Telefone: (61) 3314-8579 — e-mail: pgt.setic@mpt.mp.br

MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Aquisição PC.107

Serviços Técnicos Especializados - Service Desk

PGEA 20.02.0001.0003401/2025-26



Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Fase*	Autor
25/02/2026	1.0	Mapa de Gestão de Riscos para a Contratação do novo Service Desk	PCTI	Gabriela Seredinicki Mendes Braga

*Fase: Registro da fase do processo de contratação da solução de TI relacionada à criação/alteração da Análise de Riscos:

- **PCTI** – Planejamento da Contratação;
- **SFTI** – Seleção de Fornecedores;
- **GCTI** – Gestão do Contrato.



Sumário

MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS.....	1
2. ANÁLISE DE CONTEXTO	4
2.1. Contexto Externo ao MPT	4
2.1.1. Necessidades da Sociedade	4
2.1.2. Economia, Política e Ambiente	4
2.1.3. Tendências Tecnológicas	4
2.1.4. Parceiros Institucionais	4
2.1.5. Leis e Resoluções	4
2.1.6. Demografia, Educação e Emprego	4
2.1.7. Incertezas	4
2.2. 1.2 Contexto Interno (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação)	5
2.2.1. Destinatários.....	5
2.2.2. Parceiros-Chave.....	5
2.2.3. Entregas.....	5
2.2.4. Recursos-Chave	5
2.2.5. Processos-Chave	5
2.2.6. Projetos-Chave.....	6
2.2.7. Contribuição de Valor	6
2.2.8. Alinhamento Estratégico	6
2.2.9. Objetivos e Desafios	6
2.3. Análise SWOT	7
2.4. Fatores Críticos.....	7
3. OBJETOS DE RISCOS	8
4. RISCOS	9
4.1. Matriz de Riscos	9
4.2. Detalhamento dos riscos.....	9
4.2.1. RIS.STIC.001.....	10
4.2.2. RIS.STIC.002.....	12



2. Análise de Contexto

2.1. Contexto Externo ao MPT

2.1.1. Necessidades da Sociedade

- Defesa dos direitos trabalhistas
- Igualdade, proteção e dignidade no ambiente de trabalho

2.1.2. Economia, Política e Ambiente

- Gastos e orçamento público
- Políticas fiscais, tributárias
- Liberdade sindical, direito de negociação coletiva, eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação e erradicação de todas as formas de trabalho forçado e trabalho infantil;
- Política Nacional de Resíduos Sólidos

2.1.3. Tendências Tecnológicas

- IA Generativa (chatbot, chatgpt, copilot etc)
- LGPD
- Cibersegurança
- Machine Learning
- Cloud

2.1.4. Parceiros Institucionais

- Demais ramos do MPU
- CNMP
- MP Estaduais
- Judiciário
- Executivo
- Legislativo

2.1.5. Leis e Resoluções

- Lei 13467/2017 - Reforma trabalhista
- Lei 14.133/2021
- LC 75/1993 (MPU)
- Resolução 294/2024 MPU (PNCiber-MP)
- Lei 13709/2018 (LGPD)
- Resolução 283 CNMP

2.1.6. Demografia, Educação e Emprego

- Mercado informal de trabalho
- Mão-de-obra com baixa formação e capacitação técnica e com alta rotatividade no mercado.
- Trabalho escravo

2.1.7. Incertezas



- Evolução rápida das tecnologias;
- Transformações e necessidades do mercado de trabalho;
- Mudanças no governo
- Alteração na legislação atual

2.2. 1.2 Contexto Interno (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação)

2.2.1. Destinatários

- Membros, servidores, estagiários e colaboradores do MPT
- Sociedade
- Usuários da Justiça do Trabalho
- Usuários externos aos serviços do MPT

2.2.2. Parceiros-Chave

- Diretoria Geral
- Diretoria de Administração
- Diretoria de Arquitetura e Engenharia;
- Equipes de TI dos demais ramos do MPT
- Equipe de TI do TST
- Fornecedores

2.2.3. Entregas

- Segurança, disponibilidade e integridade dos dados;
- Integrações aos sistemas do TST e outros necessários à atuação do MPT;
- Soluções, aplicações e infraestrutura de Tecnologia para viabilizar as ações trabalhistas;
- Orientação e Suporte às necessidades tecnológicas dos usuários do MPT.
- Aplicações e Sistemas de TI para auxiliar na investigação de crimes trabalhistas.

2.2.4. Recursos-Chave

- Servidores de TI do MPT;
- Colaboradores da SETIC;
- Equipe de Service Desk;
- Hardware, software e soluções de TI.
- Fornecedores de serviços de TI
- Acordos Externos
- Datacenter
- Cloud

2.2.5. Processos-Chave

- Processos de suporte e atendimento ao usuário;
- Processos de provimento de itens de TI;
- Processo de provimento de contas aos usuários;
- Processos de desenvolvimento de Software;
- Processo de provimento de serviços de TI;
- Processo de provimento de infraestrutura de TI



2.2.6. Projetos-Chave

- Prover infraestrutura Multicloud;
- Evolução Cosmos MPU;
- Evolução MPT Digital;
- Prover serviços de atendimento ao usuário por meio do service desk;
- MPT-Cidadania
- Solução low-code/no-code
- Prover infraestrutura de apoio ao teletrabalho

2.2.7. Contribuição de Valor

- Segurança dos dados da instituição e seus usuários;
- Processos mais ágeis e eficientes com o apoio de soluções de TI;
- Acesso a informações e dados integrados que auxiliam na consecução da atividade finalística do MPT;
- Disponibilização de recursos tecnológicos que permitem a atuação finalística.

2.2.8. Alinhamento Estratégico

- Objetivo Estratégico 14 (OE14): Prover e manter soluções de tecnologia da informação e comunicação inovadoras, eficientes e eficazes;
- Objetivo Estratégico 15 (OE15) - Otimizar o orçamento necessário para o alcance dos objetivos do MPT;

2.2.9. Objetivos e Desafios

- Uso da IA no ambiente de trabalho;
- Segurança dos dados e informações dos usuários do MPT;
- Conformidade com a LGPD
- Integração com os sistemas judiciais
- Constante redução de recursos humanos para a execução das atividades de suporte e atendimento de TI, assim como para as atividades estratégicas da área;
- Otimização dos recursos de TI;
- Migração para Cloud



2.3. Análise SWOT

Tabela 1 - Análise SWOT

(S) Forças	(W) Fraquezas
<ul style="list-style-type: none">• Equipe técnica bem qualificada;• Início da integração entre as unidades do MPT, possibilitando centralização e otimização dos esforços• Centralização das aplicações, sistemas e serviços em uma equipe única de TI	<ul style="list-style-type: none">• Equipe reduzida para prover as necessidades tecnológicas do MPT;• Poucos processos da área mapeados;• Orçamento de TI limitado.• Dificuldade de retenção de talentos devido à concorrência por técnicos em outras áreas do MPT;• Processos burocráticos que atrasam a entrega de soluções
(O) Oportunidades	(T) Ameaças
<ul style="list-style-type: none">• Adoção de novas tecnologias (IA, Cloud, Big Data, IoT)• Novas parcerias com órgãos do governo	<ul style="list-style-type: none">• Ciberataques e vazamentos de dados, exigindo investimentos constantes em segurança;• Mudanças regulatórias (LGPD) que exigem adaptação rápida;• Concorrência por profissionais de TI no mercado, gerando muita rotatividade de colaboradores;• Obsolescência tecnológica acelerada;• Resistência à mudança por parte de outras áreas da empresa.

2.4. Fatores Críticos

- Orçamento de TI limitado
- Equipe reduzida, porém, qualificada
- Estrutura da área deficiente



3. Objetos de Riscos

O objeto de risco é a entidade a partir da qual os riscos associados serão identificados. Na prática, é uma forma de organizar os riscos por assuntos específicos.

Os objetos de risco não são escolhidos de forma aleatória, mas a partir da percepção da influência dos principais fatores críticos, identificados na análise SWOT, sobre os elementos que integram a unidade de gestão em análise, que podem ser quaisquer dos elementos voltados ao alcance de seus objetivos.

Tabela 2 - Objeto de Risco

Sigla do Objeto de Risco:	OBJ.STIC.01
Objeto de Risco:	Nova Contratação – Service Desk
Tipo do Objeto:	Processo
Transversalidade:	Licitações e Contratos
Objetivos:	Continuidade dos serviços de atendimento e suporte ao usuário por meio do service desk, cumprindo os níveis mínimos de serviço e em conformidade com as normativo interno e a legislação vigente.
Riscos Associados:	RIS.STIC.001: Não atendimento aos níveis mínimos de serviço pela CONTRATADA RIS.STIC.002: Não cumprimento de direitos trabalhistas da equipe técnica atuante no MPT



4. Riscos

4.1. Matriz de Riscos

A matriz abaixo apresenta apenas os riscos **monitorados** uma vez os demais riscos ainda não concluíram todas as fases da gestão de riscos.

Tabela 3 - Matriz de Riscos

Impacto					
5					
4					
3					
2			002	001	
1					
Probabilidade	1	2	3	4	5

4.2. Detalhamento dos riscos

Objeto: OBJ.STIC.01 – Nova Contratação – Service Desk

Tipo: Processo

Transversalidade: Licitações e Contratos



4.2.1. RIS.STIC.001

Não atendimento aos níveis mínimos de serviço pela CONTRATADA.

Descrição: Não cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos no termo de referência pela CONTRATADA

Detalhes da Análise do Risco:

Probabilidade de ocorrência do risco: 4,55

Tabela 4 - Causas associadas ao Risco 001

Sigla	Causa	Análise
CAU.STIC.003	Contas de acesso para o devido suporte mal configuradas e com permissões insuficientes	3,09
CAU.STIC.004	Subdimensionamento da equipe que prestara o serviço	3,11

Impacto esperado do risco: 4,45

Tabela 5 - Consequências associadas ao Risco 001

Sigla	Consequência	Análise
CON.STIC.001	Atraso ou falta de solução do incidente e requisições de serviço aberto pelo usuário	3,7
CON.STIC.002	Atraso ou falha na atuação das atividades institucionais do MPT	3,85

Risco Inerente: 20,25 Extremo

Confiança dos controles associados às causas: 0,36 (Probabilidade reduz para: 2,91)

Tabela 6 - Controles associados às Causas do Risco 001

Sigla	Controle	Tipo	Análise
CTR.STIC.001	Definir previamente com a equipe de infraestrutura e segurança as necessidades de permissão e as configurações necessárias	Prevenção	0,33
CTR.STIC.004	Notificar e emitir relatórios de desempenho à contratada para os locais com subdimensionamento de equipe	Prevenção	0,29



Confiança dos controles associados às consequências: 0,35 (Impacto reduz para: 2,89)

Tabela 7 - Controles associados às Consequências do Risco 001

Sigla	Controle	Tipo	Análise
CTR.STIC.005	Estabelecer processo de encaminhamento do incidente para equipe de TI do MPT ou para outro tecnico da Contratada	Atenuação	0,29
CTR.STIC.006	Inclusao de glosas no pagamento de servico devido a atrasos ou faltas do servico	Atenuação	0,31
CTR.STIC.007	Inclusao de glosas mais rigidas para incidentes ou requisicoes da area finalistica ou que a impactam.	Atenuação	0,29

Risco Residual: 8,42 Médio

Detalhes da Avaliação do Risco:

Tipo de Tratamento: Reduzir

Justificativa: Necessidade de reduzir ainda mais as questões que impactam no nível de serviço contratado, que continua elevado no atual contrato.

Detalhes do Tratamento do Risco:

Tabela 8 - Ações para Tratamento do Risco 001

Ação	Responsável	Início	Prevista	Concluída
Estabelecer um processo de comunicação efetivo das mudanças de infra e segurança que impactam os acessos e permissões da equipe técnica	SETIC	01/02/2026	01/04/2026	
Mapear, detalhar e documentar os perfis de acesso das contas da equipe técnica e demais usuários	Equipe de Fiscalização do contrato	01/03/2025	27/05/2026	
Estabelecimento de equipe mínima para a próxima contratação	Equipe de planejamento da contratação	01/12/2025	13/02/2026	
Ajustes nas qualificações dos	Equipe de	01/12/2025	13/02/2026	



profissionais	planejamento da contratação			
Ajustes nos indicadores de desempenho e termos de serviço	Equipe de planejamento da contratação	01/12/2025	13/02/2026	
Inclusão de suporte de TI a eventos/audiências nas sedes do MPT	Equipe de planejamento da contratação	01/12/2025	13/02/2026	
Inclusão de previsão de visitas técnicas sob agendamento nas PTMs	Equipe de Planejamento da contratação	01/12/2025	13/02/2026	

4.2.2. RIS.STIC.002

Não cumprimento de direitos trabalhistas da equipe técnica atuante no MPT

Descrição: Não cumprimento de direitos trabalhistas da equipe técnica atuante no MPT.

Detalhes da Análise do Risco:

Probabilidade de ocorrência do risco: 4,93

Tabela 9 - Causas associadas ao Risco 002

Sigla	Causa	Análise
CAU.STIC.015	Possível não cumprimento de direitos trabalhistas pela Contratada	3,2
CAU.STIC.016	Falta de requisito quanto ao encaminhamento de cumprimento das questões trabalhistas ela contratada.	2,29
CAU.STIC.017	Falta de recursos humanos e conhecimento para fiscalizar e entender os direitos trabalhistas de cada profissional.	3,28
CAU.STIC.018	Diversidade de convenções coletivas da categoria dos profissionais em cada um dos estados em que há atuação técnica.	3,94

Impacto esperado do risco: 2,62



Tabela 10 - Consequências associadas ao Risco 002

Sigla	Consequência	Análise
CON.STIC.003	Notificação externa de sindicatos regionais quanto ao descumprimento.	2,25
CON.STIC.004	Diminuição da reputação do MPT perante este descumprimento de direitos trabalhistas	2,25

Risco Inerente: 12,92 Alto

Confiança dos controles associados às causas: 0,38 (Probabilidade reduz para: 3,06)

Tabela 11 - Controles associados às Causas do Risco 002

Sigla	Controle	Tipo	Análise
CTR.STIC.009	Consulta frequente à equipe técnica sobre possíveis descumprimentos trabalhistas	Detecção	0,35
CTR.STIC.010	Notificação solicitando a apresentação de documentação de questões trabalhistas da equipe técnica	Detecção	0,27
CTR.STIC.011	Encaminhamento de possíveis situações de descumprimento ao DA	Detecção	0,31

Confiança dos controles associados às consequências: 0,27 (Impacto reduz para: 1,91)

Tabela 12 - Controles associados às Consequências do Risco 002

Sigla	Controle	Tipo	Análise
CTR.STIC.012	Solicitação de apoio à área competente dentro do MPT	Atenuação	0,2
CTR.STIC.013	Apresentação de notificações e/ou multas aplicadas	Atenuação	0,24

Risco Residual: 5,85 Médio



Detalhes da Avaliação do Risco:

Tipo de Tratamento: Reduzir

Justificativa: Como o risco pode afetar a reputação do MPT, é importante reduzi-lo ainda mais.

Detalhes do Tratamento do Risco:

Tabela 13 - Ações para tratamento do Risco 002

Ação	Responsável	Início	Prevista	Concluída
Definir como obrigatório o encaminhamento mensal de documentação do cumprimento dos direitos trabalhistas da equipe técnica atuante	Equipe de planejamento da contratação	01/12/2025	13/02/2026	
Estabelecer exigência de salário-mínimo por categoria	Equipe de Planejamento da Contratação	01/12/2025	13/02/2026	
Exigência de planilha de composição de custos e formação de preços e valor mínimo proposta	Equipe de planejamento da contratação	01/12/2025	13/02/2026	