



## **ANEXO IV – REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL**

1. O *SERVICE DESK* deverá possuir uma **estrutura de postos de trabalho** que contemple, no mínimo, os seguintes perfis:

- 1.1. Coordenador de Service Desk;
- 1.2. Atendentes de primeiro nível;
- 1.3. Analista de Qualidade;
- 1.4. Técnicos de Atendimento Local;
- 1.5. Técnicos de Hardware.

### **2. COORDENADOR DE SERVICE DESK:**

2.1. O profissional alocado neste posto atuará nas instalações que a Contratada disponibilizará ao Service Desk e, quando necessário, também nos Postos de Suporte Local instalados nas dependências da Contratante, conforme planejamento operacional definido pela Contratada e aprovado pela Contratante.

#### **2.2. Principais atividades do posto de Coordenador de Service Desk (CSD):**

- 2.2.1. Coordenar, supervisionar e gerenciar a execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, acompanhando o processo de solução de incidentes, requisições e problemas registrados no sistema de gestão de chamados, encaminhados às equipes de 1º, 2º e 3º níveis.
- 2.2.2. Acompanhar a resolução de incidentes em todas as plataformas de software e hardware abrangidas pelo contrato, bem como aquelas que vierem a ser incorporadas ao ambiente da Contratante.
- 2.2.3. Notificar formalmente à Contratante eventuais não conformidades contratuais identificadas na atuação de outros prestadores de serviços que integrem a cadeia de atendimento e recuperação de falhas.
- 2.2.4. Analisar ocorrências registradas nos chamados, propondo ações corretivas e preventivas visando a mitigação de reincidências e a melhoria contínua dos serviços.



- 2.2.5. Planejar, coordenar e gerenciar atividades de movimentação, adição e remoção de equipamentos e pontos de rede, quando aplicável ao escopo do contrato.
  - 2.2.6. Gerenciar a interlocução e as providências junto a outros prestadores de serviços envolvidos nos processos de gestão de mudanças.
  - 2.2.7. Gerenciar o cumprimento dos prazos, prioridades de atendimento e execução dos serviços, assegurando a observância dos Acordos de Nível de Serviço (SLA).
  - 2.2.8. Elaborar, analisar e fornecer relatórios gerenciais e operacionais referentes aos serviços executados nos níveis de atendimento 1º, 2º e 3º.
  - 2.2.9. Acompanhar, planejar e gerenciar mudanças e projetos de mudança que impactem configurações, desempenho, disponibilidade e segurança dos sistemas e equipamentos da Contratante.
  - 2.2.10. Registrar, validar e acompanhar serviços que envolvam alterações em sistemas, configurações, equipamentos e infraestrutura tecnológica.
  - 2.2.11. Implementar, manter e aprimorar padrões, políticas e procedimentos de gerenciamento de itens de configuração, quando aplicável ao escopo contratual.
  - 2.2.12. Documentar, divulgar e promover treinamentos internos relacionados aos processos, fluxos e procedimentos de gestão do Service Desk.
  - 2.2.13. Documentar, divulgar e promover treinamentos internos relacionados aos processos, fluxos e procedimentos de gestão do Service Desk.
  - 2.2.14. Executar outras atividades correlatas, compatíveis com a natureza e complexidade do serviço, sempre que necessárias ao adequado cumprimento do objeto contratual.
- 2.3. Qualificação mínima exigida ao posto de Coordenador de Service Desk (CSD):**
- 2.3.1. Ensino superior completo em Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação, Administração com ênfase em TI ou áreas correlatas;
  - 2.3.2. Certificação ITIL FOUNDATION V3 ou superior;



- 2.3.3.** Experiência comprovada de 3 (três) anos ou mais em coordenação ou gerência de Service Desk ou Central de Serviços de TI;
- 2.3.4.** Após a assinatura do contrato, os comprovantes de experiência profissional e as cópias dos certificados exigidos deverão ser encaminhados à Contratante para fins de validação e fiscalização.

### **3. ATENDENTE DE 1º NÍVEL:**

#### **3.1. Principais atividades do posto de Técnico de *SERVICE DESK* (SD):**

- 3.1.1.** Registrar todos os chamados e contatos realizados pelos usuários na ferramenta de gestão de Service Desk, assegurando o correto preenchimento dos dados necessários à geração de relatórios gerenciais e operacionais, incluindo tipo de atendimento, falhas, causas e perfil do usuário.
- 3.1.2.** Abrir, classificar, registrar e encaminhar chamados para atendimento de 2º e 3º níveis, quando necessário;
- 3.1.3.** Executar o atendimento de primeiro nível, buscando a solução no primeiro contato sempre que possível.
- 3.1.4.** Esclarecer dúvidas relativas a equipamentos, serviços e sistemas existentes no ambiente tecnológico da Contratante.
- 3.1.5.** Orientar usuários quanto ao uso de navegadores de internet, clientes de e-mail, internet e intranet.
- 3.1.6.** Informar, sugerir e orientar quanto à utilização de funcionalidades disponíveis em softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação, equipamentos e serviços de informática.
- 3.1.7.** Prestar esclarecimentos sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção básica de equipamentos e componentes de informática.
- 3.1.8.** Retornar contatos e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações adicionais não solucionadas no primeiro atendimento.
- 3.1.9.** Executar outras atividades compatíveis com a natureza e complexidade do serviço, conforme demanda operacional.



**3.2. Qualificação mínima exigida ao posto de Técnico de *SERVICE DESK* (SD):**

- 3.2.1.** Ensino médio completo, com pelo menos uma das seguintes formações ou condições:
- a) Curso técnico em Informática, Redes, Eletrônica ou áreas correlatas; ou
  - b) Estar cursando ensino superior em Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Redes de Computadores, Engenharia da Computação ou áreas afins.
- 3.2.2.** Conhecimento comprovado em atendimento remoto de suporte técnico a usuários e noções de rede local.
- 3.2.3.** Conhecimento comprovado através de diplomas de cursos em manutenção básica de hardware, sistemas operacionais, aplicativos de escritório, navegadores web e clientes de correio eletrônico, ou declaração expressa da licitante atestando que o técnico possui o conhecimento solicitado.
- 3.2.4.** Experiência no uso de ferramentas de acesso remoto e sistemas corporativos (ERP ou equivalentes).
- 3.2.5.** Treinamento em ITIL v.3 ou superior.

**4. ANALISTA DE QUALIDADE:**

**4.1. Principais atividades do posto de Analista de Gestão da Qualidade (GQ):**

- 4.1.1.** Executar serviços técnicos especializados de gestão da qualidade, visando à elaboração, implantação, manutenção e atualização contínua da base de conhecimento, dos fluxos de atendimento e dos procedimentos operacionais do Service Desk.
- 4.1.2.** Responsabilizar-se pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento de 1º Nível e dos serviços de suporte de 2º e 3º Níveis, assegurando conformidade com os processos definidos e com os Acordos de Nível de Serviço (SLA).
- 4.1.3.** Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de atendimento e fornecimento de informações aos usuários.



- 4.1.4. Elaborar, planejar e executar planos de capacitação e treinamento dos profissionais alocados no Service Desk.
- 4.1.5. Acompanhar e avaliar o desempenho técnico e a capacitação dos atendentes de 1º Nível e dos técnicos de suporte de 2º e 3º Níveis.
- 4.1.6. Participar de reuniões gerenciais, técnicas e de avaliação de serviços junto aos responsáveis da Contratante.
- 4.1.7. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade dos serviços e o grau de satisfação dos usuários, com base nos chamados concluídos e nas informações extraídas da ferramenta de gestão de Service Desk.
- 4.1.8. Acompanhar os chamados em todos os níveis de atendimento, garantindo a adequada comunicação com os usuários quanto ao andamento e à solução das demandas.
- 4.1.9. Elaborar relatórios gerenciais e operacionais contendo indicadores de desempenho, níveis de serviço (SLA) e grau de satisfação dos usuários.
- 4.1.10. Executar outras atividades compatíveis com a natureza e a complexidade do serviço, sempre que necessárias ao adequado cumprimento do objeto contratual.
- 4.1.11. Qualificação mínima exigida ao posto de Analista de Gestão da Qualidade (GQ):
- 4.1.12. Ensino superior completo em Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Administração, Engenharia, Gestão da Qualidade ou áreas correlatas;
- 4.1.13. Conhecimento comprovado em gestão da qualidade de Service Desk, Central de Serviços de TI ou serviços de suporte técnico, indicadores de desempenho, SLA, elaboração de relatórios gerenciais e melhoria contínua de processos;
- 4.1.14. Conhecimento comprovado através de diplomas de cursos ou declaração expressa da licitante atestando que o técnico possui o conhecimento solicitado;
- 4.1.15. Após a assinatura do contrato, os comprovantes de experiência profissional e de formação deverão ser encaminhados à Contratante para validação.



**4.2. Qualificação mínima exigida ao posto de Analista de Gestão da Qualidade (GQ):**

- 4.2.1.** Ensino superior completo em Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Administração, Engenharia, Gestão da Qualidade ou áreas correlatas;
- 4.2.2.** Conhecimento comprovado em gestão da qualidade de Service Desk, Central de Serviços de TI ou serviços de suporte técnico, indicadores de desempenho, SLA, elaboração de relatórios gerenciais e melhoria contínua de processos;
- 4.2.3.** Conhecimento comprovado através de diplomas de cursos ou declaração expressa da licitante atestando que o técnico possui o conhecimento solicitado;
- 4.2.4.** Treinamento em ITIL v.3 ou superior;
- 4.2.5.** Após a assinatura do contrato, os comprovantes de experiência profissional e de formação deverão ser encaminhados à Contratante para validação.

**5. POSTO DE TÉCNICO DE SUPORTE (2º Nível e 3º Nível - Hardware)**

O profissional alocado neste posto atuará nas instalações da CONTRATANTE entre 09:00h às 18:00h, em dias úteis da CONTRATANTE, sendo que, para atendimento às localidades constantes neste Termo de referência, poderá ser quantificada de acordo com o planejamento necessário ao cumprimento do objeto contratado e de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

**5.1. Principais atividades do posto de Técnico de Suporte:**

- 5.1.1.** O profissional alocado neste posto atuará nas dependências da CONTRATANTE, em horário compatível com o expediente administrativo, podendo ser demandado para atendimento em outras localidades conforme planejamento operacional e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 5.1.2.** Principais atividades do posto de Técnico de Suporte:
- 5.1.3.** Executar serviços de orientação, instalação, configuração, testes, manutenção corretiva e preventiva de hardware e software básico.



- 5.1.4. Atuar na solução de incidentes técnicos, remanejamento de equipamentos, substituição de componentes e apoio às atividades de suporte presencial.
- 5.1.5. Esclarecer dúvidas dos usuários quanto ao ambiente computacional da Contratante.
- 5.1.6. Executar outras atividades compatíveis com a natureza e a complexidade do serviço, conforme demanda operacional.

**5.2. Qualificação mínima exigida ao Posto de Técnico de Suporte:**

- 5.2.1. Ensino médio completo, atendendo a pelo menos uma das seguintes condições:
- 5.2.2. a) Curso técnico em Informática, Redes, Eletrônica, impressoras ou áreas correlatas; ou  
b) Estar cursando ensino superior em Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação, Redes de Computadores, Engenharia da Computação ou áreas afins.
- 5.2.3. Treinamento em ITIL v.3 ou superior;
- 5.2.4. Conhecimento em manutenção de hardware de microcomputadores e software básico. Conhecimento na utilização de aplicativos de escritório (Microsoft Office ou equivalentes), nas versões suportadas pelos fabricantes.
- 5.2.5. Conhecimento de ambientes de rede local, internet e intranet.
- 5.2.6. Experiência no uso de softwares de correio eletrônico, antivírus e demais ferramentas correlatas de suporte técnico.
- 5.2.7. Conhecimentos comprovados através de diplomas de cursos ou declaração expressa da licitante atestando os conhecimentos solicitados.

**6. POSTO DE TÉCNICO DE HARDWARE**

O profissional alocado neste posto atuará nas dependências da CONTRATANTE, em dias úteis, no horário das 09h00 às 18h00, sendo responsável pela execução de serviços técnicos especializados de manutenção corretiva e preventiva, montagem, testes, diagnóstico e reparo de equipamentos eletrônicos e de microinformática utilizados no ambiente organizacional, incluindo computadores, notebooks, impressoras e periféricos.



**6.1. Principais atividades do posto de Técnico de Hardware:**

- 6.1.1.** Diagnosticar, reparar, montar e realizar testes em equipamentos de microinformática e dispositivos eletrônicos, atuando de forma preventiva e corretiva;
- 6.1.2.** Executar atendimentos que demandem manutenção física de equipamentos, incluindo análise técnica detalhada de falhas e identificação de componentes defeituosos;
- 6.1.3.** Realizar manutenção de equipamentos que demandem troca de peças, reparos avançados ou tratamento de chamados classificados como críticos, conforme definição do Service Desk;
- 6.1.4.** Executar manutenção corretiva e preventiva em equipamentos como computadores, notebooks, impressoras e periféricos, incluindo substituição de componentes, ajustes mecânicos e eletrônicos;
- 6.1.5.** Atuar no diagnóstico e reparo de impressoras e equipamentos de impressão de diferentes tecnologias (laser, jato de tinta, multifuncionais e equipamentos correlatos)
- 6.1.6.** Utilizar adequadamente instrumentos de medição, teste e ferramentas técnicas, assegurando o pleno funcionamento, a confiabilidade e a segurança dos dispositivos eletrônicos;
- 6.1.7.** Utilizar instrumentos de medição e teste, tais como multímetro, osciloscópio, fonte de bancada e equipamentos correlatos.);
- 6.1.8.** Interpretar esquemas eletrônicos, diagramas técnicos e documentação de fabricantes para apoio ao diagnóstico e execução de reparos;
- 6.1.9.** Registrar tecnicamente as intervenções realizadas, apoiando o controle de manutenção e a gestão dos chamados pelo Service Desk;
- 6.1.10.** Executar outras atividades compatíveis com a natureza e a complexidade do serviço, conforme demanda operacional.



**6.2. Qualificação mínima exigida ao Posto de Técnico de Hardware:**

- 6.2.1.** Formação técnica ou tecnológica completa em Eletrônica, Eletroeletrônica, Mecatrônica, Informática ou áreas correlatas, ou formação superior completa em áreas de Tecnologia da Informação, com diploma reconhecido pelo MEC;
- 6.2.2.** Conhecimentos em manutenção de hardware de microcomputadores, notebooks, impressoras e periféricos;
- 6.2.3.** Treinamento em ITIL v.3 ou superior;
- 6.2.4.** Conhecimentos em leitura e interpretação de esquemas eletrônicos e documentação técnica de fabricantes;
- 6.2.5.** Experiência prática comprovada em manutenção corretiva e preventiva de equipamentos eletrônicos e de microinformática;
- 6.2.6.** Experiência profissional comprovada de 2 (dois) anos ou mais na área de manutenção de hardware;
- 6.2.7.** Conhecimento dos processos de atendimento e suporte técnico em ambientes corporativos, preferencialmente em estruturas de Service Desk;
- 6.2.8.** Conhecimentos comprovados através de diplomas de cursos ou declaração expressa da licitante atestando que o técnico possui os conhecimentos solicitados.

SA.3, em 15 de dezembro de 2025

**JEFERSON LEMOS LOREDO**  
Assessor de Direção

**GISELE DOS SANTOS VENIER**  
Diretora de Departamento