

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1. Requisitos Técnicos e de Negócio

1.1. Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (Service Desk), implementado mediante atendimento remoto:

1.1.1. Os serviços de Service Desk compreendem a implantação, operação e suporte a serviços de TIC:

1.1.1.1. Recepção, registro, relacionamento, priorização e acompanhamento dos chamados de serviço;

1.1.1.2. Identificação e adequado detalhamento da demanda de serviço do usuário;

1.1.1.3. Monitoramento e acompanhamento da situação de todos os chamados registrados;

1.1.1.4. Escalonamento e devido direcionamento aos demais grupos e equipes solucionadoras;

1.1.1.5. Provimento de informações e recomendações para a melhoria do serviço e da retidão e eficácia da base de conhecimento;

1.1.1.6. Manutenção dos usuários informados sobre a situação e andamento das suas requisições;

1.1.1.7. Solução dos chamados, utilizando os procedimentos operacionais padrão, através de atendimento telefônico, chat e/ou acesso remoto ao equipamento.

1.1.1.8. Documentação de todas as ações e procedimentos adotados ou experimentados.

1.1.1.9. O Serviço deverá abranger os usuários internos e usuários externos (advogados, promotores, partes e outros) do Contratante.

1.1.1.10. O Serviço deverá atender chamados de eventos de alerta gerados automaticamente pela

ferramenta de monitoramento de Serviços de TI que é de responsabilidade da Contratante;

1.1.1.10.1. A Contratante criará scripts na Base de Conhecimento que orientarão quais ações devem ser executadas para cada tipo de chamado gerado pelos eventos de alerta, a serem aprovados pela equipe de fiscalização técnica.

1.1.2. Deve ser disponibilizada uma equipe composta por técnicos de Primeiro Nível.

1.1.2.1. A equipe de Primeiro Nível deverá atuar de forma remota, em ambiente provido pela Contratada, seguindo os padrões de ergonomia determinado pela Norma Regulamentadora 17, elaborada pelo Ministério da Economia, e de Segurança da Informação, conforme item 2;

1.1.2.1.1. O ambiente poderá estar localizado em qualquer unidade da federação desde que atenda aos requisitos deste escopo.

1.1.2.2. O serviço remoto será prestado, sem a alocação de mão de obra exclusiva, e fora das dependências do Contratante, de maneira que o número de técnicos de Primeiro Nível 2 deverá ser dimensionado pela Contratada de forma a garantir os Acordos de Nível de Serviços definidos no Anexo IV - Acordos de Nível de Serviço e no Anexo IX - Catálogo de Serviços, definido pelo Contratante.

1.1.2.3. Apesar da não exclusividade de mão de obra para estes serviços, a Contratada deverá fornecer os dados solicitados pelo Contratante para fins de concessão de acesso à soluções de TI que viabilizarão a prestação do serviço.

1.1.2.4. Os profissionais alocados para prestação do Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível à Contratante deverão ter conhecimento do vocabulário jurídico e serviços comuns ao judiciário.

1.1.2.4.1. Estes profissionais poderão ser compartilhados com outros clientes da **Contratada**, preferencialmente de órgãos do poder judiciário.

1.1.2.5. Os profissionais da **Contratada** deverão, para prestar serviço à **Contratante**, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da **Contratante** comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da Contratante. Além disso, também deverão ser devidamente treinados pela Contratada sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à Contratante, bem como receber anuência desta para serem habilitados em seus sistemas.

1.1.2.6. Esta equipe deverá cobrir o horário de 07:30h às 17:30h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados do Contratante comuns a todos os municípios do Estado do Mato Grosso do Sul;

1.1.2.6.1. Em que pese o TRT24 ter normatizado expediente oficial das 08 às 17 horas, o histórico de ocorrências de TI justifica a necessidade de atuação da equipe de suporte de TI além deste intervalo.

1.1.2.6.2. Os estudos técnicos preliminares demonstram a ocorrência de chamados a partir das 07 horas da manhã e após as 17 horas.

1.1.2.6.3. Devido ao início de audiências às 08 da manhã, muitos servidores iniciam seu expediente antes das 08 horas para preparação do ambiente e, quando detectado algum problema de acesso aos serviços de TI, abrem chamados urgentes para resolução dos incidentes antes do início das audiências.

1.1.2.6.4. Também é muito comum audiências se estenderem após as 17 horas, demandando suporte de TI após este horário.

1.1.2.7. No período de recesso (entre 20 de dezembro a 6 de janeiro) há uma considerável diminuição da demanda por atendimentos, uma vez que os prazos processuais são suspensos e apenas uma fração de servidores atuam na área administrativa ou em caráter de plantão. No entanto, ainda é necessário a prestação do serviço no período.

1.1.3. A equipe de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível será responsável por efetuar o atendimento aos chamados em Primeiro nível e escalonamento do chamado, caso não solucionado, à área adequada. Os técnicos deverão estar capacitados a prestar atendimento dos chamados elegíveis ao nível 1.

1.1.3.1. A Contratada deverá seguir o fluxo de atendimento de incidentes e requisições definido pela Contratante.

1.1.3.2. A Contratada deverá instituir um protocolo padrão de atendimento telefônico, por chat e de registro de chamados em sistema, mantendo um padrão de uniformidade específico para a equipe de Nível 1.

1.1.3.2.1. Todo procedimento de atendimento do nível 1 deverá, além de seguir o padrão definido pela Contratada, documentar e identificar com a maior precisão possível:

1.1.3.2.1.1. A demanda do usuário.

1.1.3.2.1.2. A adequada identificação do usuário e/ou do solicitante e/ou do usuário que necessita de atendimento, bem como o local de sua devida lotação física.

1.1.3.2.1.3. A adequada identificação e documentação do tombo do(s) material(is) objeto(s) do atendimento, quando cabível.

1.1.3.2.1.4. Todos procedimentos necessários para resolver o chamado e/ou os que foram executados sem êxito.

- 1.1.3.2.1.5. O link/referenciamento/relacionamento de eventuais chamados abertos em paralelo e/ou que existam e que tenham o mesmo objeto de atendimento e/ou que estejam de alguma forma relacionados.
- 1.1.3.2.1.6. A indicação dos motivos de recategorização e/ou escalar o chamado.
 - 1.1.3.2.2. O protocolo citado acima deverá ser apresentado pela Contratada para aprovação do Contratante.
- 1.1.4. Devem ser registrados todos os incidentes e solicitações dos usuários, utilizando um sistema de gestão de chamados específico, estabelecido pela Contratante para registro de incidentes e requisições.
- 1.1.5. Devem encaminhar para o Segundo Nível de suporte (suporte técnico presencial e demais grupos solucionadores) os chamados que não puderem solucionar, fornecendo um sumário/histórico com todas as ações já realizadas para tentar resolver o chamado e/ou identificar os possíveis erros/causas. Caso os dados não sejam cadastrados, a empresa estará sujeita a penalidades.
 - 1.1.5.1. A Contratante definirá quais informações complementares serão essenciais ao registro dos chamados, em cada tipo de situação atendida, devendo a Contratada exigir de seus funcionários coletá-las devidamente.
- 1.1.6. Os chamados que envolverem serviços fora do escopo desta contratação ou não elegíveis ao atendimento pela Contratada, deverão ser abertos e encaminhados imediatamente para a respectiva equipe especialista da Contratante, que ficará responsável pelo atendimento e fechamento do chamado.
 - 1.1.6.1. O atendimento e fechamento de chamados pelo Contratante, conforme condições descritas no item anterior, não exime a Contratada de posicionar o usuário solicitante do andamento de seu chamado, utilizando-se dos registros no sistema, diálogo

com o responsável pelo atendimento ao chamado e outros meios para obter estas informações junto ao Contratante.

- 1.1.6.2. A Contratada será responsável por monitorar e notificar a equipe técnica da Contratante quando do vencimento próximo dos ANS, inclusive dos chamados que não estão sob sua responsabilidade, conforme critérios definidos pelo Contratante.
- 1.1.6.3. Todo chamado identificado fora de escopo da Contratada deve estar devidamente documentado com o respectivo serviço solicitado, bem como o motivo de não atendimento do chamado pela equipe da Contratada.
- 1.1.7. É de responsabilidade da Contratada garantir que os chamados cadastrados por ela tenham a maior precisão e detalhamento possível.
- 1.1.8. Chamados cadastrados diretamente pelos usuários devem ser analisados pela Contratada para:
 - 1.1.8.1. Eventualmente categorizá-los e/ou direcioná-los com a maior precisão possível.
 - 1.1.8.2. Coletar e documentar as informações necessárias para a identificação da demanda naqueles chamados que contenham poucas informações e/ou que não estejam suficientemente claros para a definição do que o usuário necessita.
- 1.1.9. O usuário deverá ser posicionado de todas as ações relativas à resolução do seu chamado e informado sobre as pendências e próximos passos.
 - 1.1.9.1. Nos casos de necessidade de suspensão e/ou agendamento de chamados por qualquer razão, a equipe da Contratada deverá descrever detalhadamente o motivo para fins de prestar informações aos usuários demandantes e/ou às equipes de gestão e fiscalização da Contratada.
- 1.1.10. A Contratada deverá utilizar, para solução dos chamados, a Base de Conhecimento do Contratante,

seguindo os procedimentos descritos para resolução de incidentes e cumprimento de requisições.

1.1.10.1. Os chamados resolvidos deverão conter a referência ao procedimento operacional padrão utilizado em sua solução.

1.1.11. A Contratada deverá fornecer a estrutura básica para os atendimentos, conforme definido no subitem 4.1.1 deste anexo, e seu custo deverá compor os preços a serem cobrados pelo serviço.

1.1.12. A Contratada deve executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

1.2. Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível - Serviços de Suporte Presencial

1.2.1. Atender receptivamente aos chamados encaminhados para o atendimento de Segundo Nível, obedecendo aos procedimentos padronizados e orientações, dentro dos prazos acordados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados.

1.2.1.1. Os chamados resolvidos deverão conter a referência ao procedimento operacional padrão utilizado em sua solução, ou a indicação de inexistência deste, somado à indicação detalhada de todos os procedimentos e atuações dos técnicos na resolução do incidente.

1.2.1.1.1. O segundo nível poderá aplicar determinado procedimento operacional padrão para solucionar chamados similares ou equivalentes às situações descritas neste.

1.2.2. Documentar detalhadamente os procedimentos e as ações geradas para a solução dos incidentes por meio do preenchimento do formulário de finalização dos chamados.

1.2.3. Auxiliar e orientar usuários de sistemas de informação quanto à utilização e procedimentos internos;

- 1.2.4. Reparar equipamentos defeituosos e, se necessário, substituir peças, materiais, componentes equipamentos, acessórios e/ou periféricos em geral, os quais serão fornecidos pelo Contratante. As peças, componentes e periféricos usados e/ou defeituosos deverão ser categorizados e entregues à Contratante, relacionados com seu número de série, número de tombamento patrimonial ou outra informação que o identifique objetivamente, nos chamados;
- 1.2.5. Efetuar restaurações das imagens de disco (que contém o sistema operacional) dos diversos modelos de microcomputadores e suas finalidades, obedecendo aos padrões, orientações, autorizações e o devido procedimento e critério de homologação e aprovação da CONTRATANTE;
- 1.2.6. Realizar a montagem e modificações/atualizações em microcomputadores com peças e/ou softwares fornecidos pelo Contratante;
- 1.2.7. Realizar a montagem de acessórios e demais materiais que acompanhem dispositivos adquiridos;
- 1.2.8. Conectar e configurar / ingressar estações de trabalho à rede corporativa / domínio, internet, intranet e serviços;
- 1.2.9. Efetuar a substituição e remanejamento de módulos, peças, componentes, periféricos, acessórios e equipamentos;
- 1.2.10. Efetuar a substituição/formatação de disco rígido com instalação de sistema operacional, aplicativos, backup e configurações;
- 1.2.11. Executar por ocasião dos atendimentos, quando necessário, ou por solicitação específica, limpeza dos equipamentos;
- 1.2.12. Auxiliar usuários para manuseio / utilização / operação de equipamentos de informática / microinformática e/ou mantidos pela CONTRATANTE;
- 1.2.13. Identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos a equipamentos e acessórios

utilizados pelos usuários (equipamentos e acessórios inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários etc.) encaminhando suas observações ao seu superior, que deverá informar ao fiscal do contrato e o responsável pelos serviços de Microinformática;

- 1.2.14. Orientar, instalar, desinstalar, coletar informações, inventariar, configurar e resolver problemas de softwares, tais como os listados no Catálogo de Serviços utilizados pela Contratante;
- 1.2.15. Fazer a logística, coleta de informações, inventário, Instalação, manutenção básica, desinstalação, substituição, substituição de suprimentos e configuração de impressoras da Contratante;
- 1.2.16. Coletar Informações, localizar, identificar, testar conectividade básica e ativação / desativação de pontos de rede de dados, primando sempre pela devida organização dos Racks.
- 1.2.17. Coletar Informações, localizar, identificar, testar conectividade básica de portas de comunicação de switches de rede.
- 1.2.18. Instalar switches de rede em Racks e fazer as conexões e ativação dos pontos de rede, primando sempre pela devida organização dos Racks e seguindo orientações da SETIC.
- 1.2.19. Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade de redes de computadores nos equipamentos de Microinformática.
- 1.2.20. Fazer a logística, inventário, coleta de informações, instalação, configuração, orientação, reparo, resolução de problemas/erros, preparo, manuseio, substituição, recolhimento, desinstalação, testes, diagnóstico, limpeza e desinstalação de computadores, componentes, periféricos, acessórios e demais materiais de TI e de Microinformática gerenciados pela Contratante e/ou de uso do TRT24;

- 1.2.21. Fazer a logística, Inventário, coleta de informações, instalação, desinstalação, testes, manuseio, diagnósticos básicos e substituição de baterias (quando aplicável) de nobreaks/shortbreaks, filtros de linha e/ou estabilizadores.
- 1.2.22. Realizar backup de dados de trabalho de usuários e/ou perfis de configurações de conta;
- 1.2.23. Efetuar a instalação, configuração, atualização, análise de conformidade e diagnosticar/resolver problemas/erros de sistemas operacionais Microsoft Windows, softwares e serviços disponibilizados;
- 1.2.24. Prestar suporte e atendimento preventivo aos equipamentos, periféricos, acessórios e demais materiais de TI, bem como às salas de audiência, plenários, eventos e solenidades do TRT24, internas e externas, no município de Campo Grande;
- 1.2.25. Orientar, instalar, desinstalar, coletar informações, configurar e resolver erros comuns nos/dos aplicativos, sistemas e softwares de uso e/ou disponibilizados pelo TRT24 em equipamentos do TRT24;
- 1.2.26. Orientar, instalar, desinstalar, coletar informações, configurar e resolver erros comuns nos/dos aplicativos, sistemas e softwares de uso e/ou disponibilizados pelo TRT24 em equipamentos particulares desde que para fins de trabalho;
 - 1.2.26.1. As instalações e configurações serão tipicamente realizadas em equipamentos do Contratante, porém poderá haver exceções no caso de equipamentos de terceiros inseridos na rede do Contratante ou particulares, desde que para fins de trabalho, e que seja de interesse do TRT24.
- 1.2.27. Orientar, fazer logística, configurar, resolver problemas, coletar informações de dispositivos móveis (celulares, smartphones e tablets) do Contratante, de uso do Contratante, desde que para fins de trabalho do Contratante.

- 1.2.28. Efetuar o fechamento dos chamados no sistema de gestão de chamados no momento correto de sua finalização;
- 1.2.29. Manter os equipamentos de informática que compõem a reserva técnica em pleno funcionamento sob pena de não poder alegar problemas de reserva técnica para o não cumprimento dos ANS;
- 1.2.30. Instalar, configurar e substituir unidades externas para microcomputador (unidade de CD/DVD, Kit multimídia, leitores de cartões, leitores de código de barras, etc.).
- 1.2.31. Identificar e remover vírus das estações de trabalho, bem como efetuar a atualização do antivírus, informando obrigatoriamente a equipe de Segurança da Informação da Contratante;
- 1.2.32. Instalar e configurar equipamentos para realização de apresentações e cursos (ex: datashow, telão etc), e caso necessário, fazer o acompanhamento.
- 1.2.33. Abrir, documentar internamente e acompanhar os chamados no sistema da Contratante e junto às empresas prestadoras de serviço para os serviços de garantia/manutenção que a Contratante mantém em contratos ativos.
 - 1.2.33.1. Caberá à Contratada realizar a administração e acompanhamento destes chamados abertos, incluindo o acordo dos níveis de serviços estabelecidos entre a Contratante e seus fornecedores, documentando todas as informações e realizando todos os procedimentos determinadas pela Contratante.
 - 1.2.33.2. Manter os gestores da Contratante informados do andamento dos chamados com equipamentos em garantia, inclusive dos chamados com ANS vencidos para providências da Contratante.
- 1.2.34. Acompanhar sessões dos plenários, eventos e audiências, quando solicitado, a fim de dar suporte aos equipamentos de informática;

- 1.2.35.** Escalonar e encaminhar os incidentes não resolvidos no Segundo Nível de atendimento, após a devida exaustão e documentação de todos os procedimentos executados, para a intervenção e/ou avaliação da Contratante (à respectiva equipe especializada da Contratante).
- 1.2.35.1. Os fluxos e regras / condições de escalonamento serão definidos pela Contratante e disponibilizados ao longo da execução contratual.
- 1.2.35.2. Manter o usuário informado de todas as ações tomadas.
- 1.2.36.** Todo atendimento realizado pela equipe da Contratada e que gerar/demandar alguma alteração na localização e/ou instalação de equipamento, componente, periférico, software, etc, deverão ser minuciosamente documentados no respectivo chamado - para fins de controle e atualização dos cadastros e bases de controle, além de comunicados à Contratante para que seus dados sejam devidamente atualizados no sistema de controle patrimonial.
- 1.2.36.1. As alterações do local de instalação, mudança de local entre secretarias, departamentos, coordenadorias ou qualquer outro espaço físico devem ser registrados através da criação de chamados específicos para a equipe de logística da Contratada, que irá providenciar as devidas movimentações.
- 1.2.36.2. Toda alteração de instalação / ativação / vínculo de software licenciado, autorizado e/ou de uso restrito deve ser detalhadamente documentado, bem como obedecer às regras e condições de atendimento, autorização e conclusão de chamados a serem definidos pela Contratante.
- 1.2.36.3. Em nenhuma hipótese os chamados que envolvam a atualização de algum sistema / cadastro de controle / base de dados / lotação poderão ser encerrados sem a devida atualização dos respectivos dados.

1.2.36.4. Após a manutenção, o técnico deverá acompanhar o funcionamento do equipamento, certificando-se, através da realização de testes na presença do usuário, de que o problema foi solucionado.

1.2.37. Executar atividades de suporte ao serviço de impressão, tais como:

1.2.37.1. Configurar e instalar impressoras e multifuncionais na rede corporativa, seguindo os padrões determinados pela Contratante, além de ativar o ponto de rede e configurar os computadores da área para a efetiva impressão;

1.2.37.2. Mudar um equipamento de local com todos os seus acessórios e suprimentos para o correto funcionamento no novo espaço solicitado;

1.2.37.3. Realizar a desinstalação e remoção de um equipamento, acessórios e suprimentos, excluindo a configuração de impressão existente nos computadores que os utilizavam;

1.2.37.4. Efetuar a substituição de uma impressora por outra, ajustando as configurações nos computadores quando necessário;

1.2.37.5. Orientar o usuário quanto a correta operação das impressoras, acessórios e suprimentos;

1.2.37.6. Realizar reparos ou ajustes de baixa complexidade nas impressoras e multifuncionais, tais como atolamento de papel e falha na impressão - por exemplo;

1.2.37.7. Efetuar a substituição de suprimento ou determinado acessório.

1.2.38. Atender chamados de acesso aos serviços de TI do **Contratante;**

1.2.38.1. Todo o serviço de gestão de acesso deverá seguir, estritamente, as normas e políticas de

segurança da informação e de acesso exigidas e definidas pelo **Contratante**.

1.2.38.1.1. Todos os chamados de acesso cujos pedidos extrapolem os procedimentos de acesso definidos pelo **Contratante**, deverão ser imediatamente comunicados para equipe técnica do **Contratante** para deliberar sobre o atendimento mais adequado.

1.2.38.2. A **Contratada** poderá ser multada, além de responder cível e criminalmente por infrações cometidas caso:

1.2.38.2.1. Seja detectada a liberação de acesso indevido ao próprio agente da Contratada ou a qualquer outra pessoa sem um chamado vinculado;

1.2.38.2.2. Seja detectado que o acesso concedido é superior ao que está descrito na base de conhecimento, que foi orientado, ou solicitado formalmente por meio de chamado.

1.2.39. Instalar ou prestar suporte a equipamentos e componentes de TI em todas as localidades da Contratante.

1.2.39.1. Excepcionalmente e por estrita necessidade da Contratante, deslocar-se às localidades para execução destas atividades.

1.2.39.2. O deslocamento será realizado em veículo da Contratante, com motorista da Contratante;

1.2.39.3. Para os deslocamentos a unidades fora da cidade de Campo Grande, poderão ser utilizadas para esses profissionais no máximo 63 diárias por ano, sob demanda.

1.2.39.4. A Contratada poderá optar pela melhor forma de pagamento dos funcionários com as despesas de viagem.

1.2.39.5. Deverá ser empenhado o custo para **63** diárias no orçamento do respectivo serviço. No

entanto, os pagamentos das diárias serão acrescidos nas faturas do Serviço de Suporte de Segundo Nível apenas nos meses em que as viagens forem realizadas.

1.2.39.6. A Contratada deverá contratar seguro de vida em grupo, com cobertura para acidentes, incluindo os deslocamentos entre as diversas unidades do TRT24, conforme especificado no Item 6.

1.2.40. As movimentações físicas, transportes/logística necessários para manutenção, atendimento, apoio logístico, remanejamento, instalações, desinstalações e deslocamentos internos/externos de equipamentos, periféricos, acessórios, componentes e demais materiais de TI, à critério da Contratante, ficarão por conta da Contratante.

1.2.40.1. A Contratada utilizará meio de transporte oferecido pela Contratante, com motorista da Contratante, para o deslocamento dos funcionários e equipamentos para o atendimento presencial dos chamados das localidades definidas no item 1.6.

1.2.41. A Contratante fornecerá a estrutura básica de microinformática (mobiliário, computador, monitor, teclado, mouse, shortbreak, telefone ou softphone VOIP).

1.2.42. Após os atendimentos, deve ser imediatamente registrado no sistema de gestão de chamados, todo o teor dos chamados devidamente preenchidos, com as descrições exatas dos problemas encontrados e as descrições minuciosas das reclamações dos usuários e das soluções apontadas.

1.2.43. Nos atendimentos onde forem detectados danos por fatores externos, mau uso, acidentes e também quando for verificada qualquer alteração na configuração original do equipamento, a Contratada deverá informar imediatamente à Contratante, relatando, o fato no campo específico do chamado, possibilitando ações corretivas por parte do Contratante.

1.2.44. A Contratada deverá restabelecer o pleno funcionamento do equipamento no local de instalação e em caso de impossibilidade, o mesmo deverá ser trocado por outro da reserva técnica, a critério da Contratante. Este equipamento deverá prover todas as funcionalidades e configurações do item substituído, cabendo à Contratada todas as configurações necessárias e retorno do backup, quando realizado.

1.2.44.1. Quando for necessária a substituição de componentes para o reparo do equipamento, a Contratada deverá solicitá-los de imediato à equipe de logística/distribuição, de forma a dar andamento ao serviço.

1.2.45. Na retirada de equipamentos, periféricos e demais materiais de TI dos setores pela Contratada, constitui obrigação da Contratada tomar os devidos cuidados com o deslocamento e a com a plaqueta de patrimônio, para que esta não seja extraviada. A manutenção dos equipamentos retirados deverá ser realizada no local definido pela Contratante.

1.2.45.1. A retirada de qualquer material permanente (que possua tombamento patrimonial) de seu local de instalação deve ser precedida da atualização de sua lotação (manutenção) e a respectiva emissão de termo de responsabilidade / movimentação emitido pelo sistema de controle patrimonial para ciência do usuário. O termo de responsabilidade deve ser anexado e documentado ao/no chamado e comunicado ao usuário para a devida conferência.

1.2.46. Não será admitida a alegação de falta de recursos materiais, tais como equipe, telefone, etc., para o não recebimento de chamados técnicos por parte da Contratada, assim como a solução da ocorrência não pode deixar de ser atendida por falta de pessoal, capacitação, etc.

1.2.46.1. A Contratada deve dimensionar corretamente suas capacidades de atendimento para o fluxo de demandas do Contratante.

1.2.47. Deve ser disponibilizada uma equipe composta por técnicos de Segundo Nível e 1 (um) coordenador de Suporte Técnico (que atenderá os serviços de Primeiro e Segundo Nível), seguindo as atribuições e qualificações técnicas definidas no Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional.

1.2.47.1. A Contratada deverá garantir um quantitativo mínimo de 3 técnicos de nível 2 no prédio do TRT24 e 2 técnicos de nível 2 no Fórum de Campo Grande com dedicação exclusiva, de forma a garantir os Acordos de Nível de Serviços definidos no Anexo IV - Acordos de Nível de Serviço e do Anexo IX - Catálogo de Serviços.

1.2.47.2. Esta equipe deverá cobrir o horário de 7:30h às 17:30h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais, do município de Campo Grande e nos feriados do Contratante comuns a todos os municípios do Estado do Mato Grosso do Sul;

1.2.47.2.1. Em que pese o TRT24 ter normatizado expediente oficial das 08 às 17 horas, o histórico de ocorrências de TI justifica a necessidade de atuação da equipe de suporte de TI além deste intervalo.

1.2.47.2.2. Os estudos técnicos preliminares demonstram a ocorrência de chamados a partir das 07 horas da manhã e após as 17 horas.

1.2.47.2.3. Devido ao início de audiências às 08 da manhã, muitos servidores iniciam seu expediente antes das 08 horas para preparação do ambiente e, quando detectado algum problema de acesso aos serviços de TI, abrem chamados urgentes para resolução dos incidentes antes do início das audiências.

1.2.47.2.4. Também é muito comum audiências se estenderem após as 17 horas, demandando suporte de TI após este horário.

Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.47.3. Sem interrupção de continuidade da prestação de serviços, a carga horária do posto de trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, sendo o turno de 8 (oito) horas diárias, com intervalo para almoço.
- 1.2.47.3.1. Para situações excepcionais, a CONTRATADA deverá ter previsão para extensão do horário de atendimento.
- 1.2.47.3.2. Para atendimentos em horário extraordinário, poderão ser utilizadas para esses profissionais no máximo 20 horas por ano, sob demanda prévia.
- 1.2.47.3.3. Deverá ser empenhado o custo para 20 horas anuais no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das horas serão acrescidos nas faturas do Serviço de Suporte de Segundo Nível apenas nos meses em que as horas forem utilizadas.
- 1.2.47.4. Parte das férias destes técnicos pode, preferencialmente, coincidir com o período de recesso forense, sem necessidade de reposição.
- 1.2.47.5. No caso de ausência do Coordenador da equipe por motivo de férias ou licença, suas atribuições poderão ser realizadas por um técnico de nível 2 sem que, no entanto, ocorra prejuízo aos demais atendimentos.
- 1.2.47.5.1.1. O técnico de nível 2 que vier a substituir o Coordenador, deverá possuir no mínimo as qualificações de curso superior e de curso de gestor, supervisor ou coordenador de Help Desk/Call Center, detalhadas no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional".
- 1.2.47.5.1.2. O técnico de nível 2 que vier a substituir o Coordenador, receberá eventuais diferenças salariais conforme especificado no "Anexo II - Salários

mínimos fixados para os profissionais”,
proporcional ao tempo de substituição.

1.2.47.5.1.3. Na hipótese de ocorrência dessa forma de substituição, a Contratada deverá substituí-lo por outro técnico de nível 2, que deverá assumir as suas atribuições originais, de forma que não ocorra prejuízo aos atendimentos

1.2.47.6. No caso de ausência de um técnico de nível 2 da equipe por motivo de férias ou licença, a Contratada deverá substituí-lo por outro técnico, de forma que não ocorra prejuízo aos atendimentos.

1.2.48. Das demandas e serviços relacionados à projetos e ações de grande escala

1.2.48.1. Entende-se por projetos e/ou ações de grande escala os serviços e atendimentos, demandados pela Contratante, a serem executados fora do volume padrão mensal de atendimentos da Contratada, composto por projetos de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e/ou de Microinformática relacionados à:

1.2.48.1.1. Expansões e/ou supressões do ambiente tecnológico.

1.2.48.1.2. Readequações, atualizações, configurações, ações preventivas, ações corretivas, substituições e/ou evoluções do ambiente tecnológico.

1.2.48.1.3. Mudanças de endereço / localização dos ambientes e/ou de áreas do TRT24.

1.2.48.2. Os chamados, serviços e atendimentos oriundos destas condições e que superarem 20% de variação do padrão mensal de chamados poderão ser objeto de alinhamento entre a Contratada e o Contratante, com a possibilidade de serem agendados e/ou abertos de maneira gradual, seguindo um cronograma e/ou um plano de ação, o

que garantirá que o índice de variação não seja extrapolado.

1.2.48.2.1. Somente poderão ser objetos de suspensão / agendamento os chamados que excederem o Índice de variação do padrão mensal de atendimentos da Contratada e/ou os chamados que forem indicados, pela Contratante, para execução posterior.

1.2.49. Da priorização chamados e o atendimento de demandas imediatas

1.2.49.1. Por necessidade da Administração e/ou por indicação da Contratante, poder-se-á solicitar à contratada a priorização e o/ou o atendimento imediato de chamados /demandas / serviços, que deverão ser atendidos e solucionados antes de qualquer outra demanda.

1.2.49.1.1. Na inexistência de técnicos disponíveis, o Coordenador do serviço poderá solicitar a pausa de outros atendimentos já em execução para o direcionamento dos técnicos às demandas priorizadas.

1.2.49.2. A priorização e atendimento de demandas imediatas ocorrerá como exceção e mediante aprovação/solicitação da Contratante.

1.2.49.3. Os chamados que tiverem seus tempos de atendimento prejudicados e/ou que extrapolarem seu respectivo SLA de conclusão em resultado de alguma solicitação de priorização da Contratante poderão, mediante fundamentada justificativa e apontamento de todos os chamados envolvidos, ser justificados e não contabilizados como descumprimento.

1.2.50. Do agendamento e suspensão dos chamados

1.2.50.1. Somente poderão ser suspensos e agendados os chamados que tiverem previsão e fundamento para tal.

1.2.50.2. O usuário e/ou o solicitante do serviço poderão agendar o momento que receberá o

atendimento, indicando a data e horário para tal - situação que deve ser cadastrada e estar disponível para consulta no chamado.

1.2.50.3. O mecanismo de agendamento e/ou suspensão não pode ser utilizado pela Contratada como ferramenta de manipulação do volume de chamados recebidos e/ou da capacidade de atendimento dos serviços - exceto quando houver previsão e indicação para tal neste Estudo.

1.2.50.3.1. Caso a demanda padrão de chamados esteja superior à capacidade de atuação de equipe, mas ainda dentro da média estipulada neste Termos de Referência, a Contratada deverá providenciar as devidas adequações da equipe para reestabelecer o equilíbrio do atendimento.

1.2.51. Das atribuições do Coordenador de Suporte Técnico

1.2.51.1. O Coordenador de Suporte Técnico da Contratada será o profissional indicado pela Contratada responsável pela gerência dos serviços discriminados neste anexo, de modo a atingir os ANS e pela Gestão da Qualidade dos serviços de primeiro e segundo nível. Os serviços implicam na utilização de processos definidos, gerenciamento da comunicação em relação aos serviços prestados, gerenciamento do pessoal, gerenciamento e monitoria da qualidade dos serviços e análise de riscos.

1.2.51.2. O Coordenador deverá, no mínimo:

1.2.51.2.1. Supervisionar e orientar toda a equipe alocada remota e presencialmente para o cumprimento do presente contrato.

1.2.51.2.2. Desenvolver bom relacionamento com colaboradores da operação, gerir conflitos, gerar relatórios e reportes de resultados;

1.2.51.2.3. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do

Contratante, informando-o das eventuais necessidades de intervenções.

1.2.51.2.4. Montar estratégia de scripts de atendimento, controlar todos os indicadores de desempenho da operação, tais como tempo médio de atendimento e absenteísmo;

1.2.51.2.5. Participar, quando solicitado pelo Contratante, de reuniões relativas às atividades prestadas, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias.

1.2.51.2.6. Receber, organizar e programar as atividades referentes às implantações de novas versões, atualizações ou alterações nos padrões de customização do Sistema Operacional e softwares/sistemas diversos adotados pelo Contratante.

1.2.51.2.7. Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe de profissionais em conformidade com a qualificação prevista em contrato, proporcionando, sempre que necessário, a qualificação e requalificação dos profissionais envolvidos na contratação.

1.2.51.2.8. Controlar operação de retenção, entender ciclo de vida dos serviços, aumentar índices de eficiência;

1.2.51.2.9. Gerenciar a operação de Service Desk em nível estratégico, conduzindo os projetos de melhoria de processos, objetivando a otimização dos resultados.

1.2.51.2.10. Receber notificações da fiscalização do contrato administrativo entre o CONTRATANTE e a Contratada;

1.3. Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI presencial

- 1.3.1.** A Contratada deverá garantir pelo menos 1 (um) Técnico de Logística, Controle e Inventário de Equipamentos, Periféricos, Acessórios, Componentes e/ou demais materiais e suprimentos de Informática, seguindo as qualificações técnicas definidas no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional";
- 1.3.1.1. Este técnico deverá cobrir o horário de 08h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais, do município de Campo Grande e nos feriados do Contratante comuns a todos os municípios do Estado do Mato Grosso do Sul;
- 1.3.1.2. Sem interrupção de continuidade da prestação de serviços, a carga horária do posto de trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, sendo o turno de 8 (oito) horas diárias, com intervalo para almoço.
- 1.3.1.3. No caso de ausência deste técnico por motivo de férias ou licença, suas atribuições poderão ser realizadas por um técnico de nível 2 sem que, no entanto, ocorra prejuízo aos demais atendimentos.
- 1.3.1.4. Parte das férias dos técnicos pode, preferencialmente, coincidir com o período de recesso forense, sem necessidade de reposição.
- 1.3.1.5. O Técnico de nível 2 que vier a substituir o Técnico de logística, deverá:
- 1.3.1.5.1. Receber as eventuais diferenças salariais definidas no "Anexo II - Salários mínimos fixados para os profissionais", proporcional ao tempo de substituição.
- 1.3.1.5.2. Possuir as mesmas qualificações técnicas do Técnico de Logística definidas no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional".

1.3.1.5.3. Na hipótese de ocorrência dessa forma de substituição, a Contratada deverá substituí-lo por outro técnico de nível 2, que deverá assumir as suas atribuições originais, de forma que não ocorra prejuízo aos atendimentos.

1.3.2. Este técnico será supervisionado pelo Coordenador da equipe e suas demandas de trabalho serão geradas por meio do cadastro de chamados pela equipe técnica do Contratante, na ferramenta ITSM do Contratante.

1.3.3. O Técnico de Logística e Controle será responsável pelo atendimento de demandas de servidores da Contratante na Logística (gestão, armazenamento, distribuição, contabilização, documentação, transporte, e controle operacional de estoque / almoxarifado) de equipamentos, periféricos, acessórios, componentes e/ou demais materiais de TI de todo o TRT24, nas seguintes modalidades / condições:

1.3.3.1. Atender as demandas de equipamentos, periféricos, acessórios, componentes e/ou demais materiais de TI, no sistema de chamados, auxiliando no fornecimento do material de TI com o devido procedimento documental - com a emissão do protocolo de entrega - às equipes de atendimento presencial para resolução de requisições e/ou incidentes e, às equipes e/ou áreas internas da Contratante.

1.3.3.2. Auxílio na rotina de inventário e Controle de estoque/almoxarifado de equipamentos e componentes de TI da Contratante;

1.3.3.3. Auxílio na rotina de criação de documentação, validação e correção de entradas e saídas de materiais dos estoques de TI da Contratante.

1.3.3.4. Auxílio na rotina para efetuar a entrada e/ou saída dos itens no/do estoque atualizando o sistema, quando do recebimento ou devolução e qualquer material de TI;

- 1.3.3.5. Auxílio nas rotinas de predição de entrada e saída de equipamentos, componentes periféricos e demais materiais de TI dos estoques e reservas da Contratante, baseando-se em relatórios ou informações fornecidas pelo Contratante.
- 1.3.3.6. Auxílio na rotina de organização e alocação física de materiais, equipamentos e componentes de TI no Estoque / Almoxarifado das áreas Vinculadas e/ou de Responsabilidade da Contratante.
- 1.3.3.7. Auxílio na rotina de documentação, análise, validação e execução de transferências de patrimônios (equipamentos, componentes, acessórios, cabos, periféricos, etc) da Contratante e de TI para todo o TRT24.
- 1.3.3.8. Providenciar o preparo e acondicionamento dos materiais de TI para transportes e/ou envios, com as devidas ações de embalar, empacotar e encaixotar, observando sempre as melhores práticas e/ou orientações da Contratante;
- 1.3.3.9. Providenciar, elaborar, identificar, documentar/registrar e anexar os documentos de apoio e transporte (etiquetas, declaração de conteúdo e AR, termos de transferência, etc) para qualquer ação de transporte e/ou logística que pressuponha estas condições.
- 1.3.3.10. Providenciar, quando solicitado, indicado e/ou autorizado, o envio de materiais de TI pelo serviço de entregas de encomenda para as unidades do interior, utilizando o contrato do Contratante com os Correios e/ou demais contratos de remessas / malotes / frete;
- 1.3.3.11. Auxílio na rotina de recebimento e dar o prosseguimento necessário aos materiais de TI oriundos das unidades do interior e/ou da capital, executando para tal as devidas atividades relacionadas, tais como:
 - 1.3.3.11.1. A pesquisa e/ou consulta do chamado de encaminhamento / remessa e/ou dos termos e

condições relacionadas ao equipamento, dando o devido prosseguimento/andamento aos serviços necessários.

1.3.3.11.2. Na ausência da documentação de chamado / termo de movimentação, proceder com a consulta dos motivos de envio junto ao Remetente do material com a respectiva abertura de chamados para tal - comunicando ao fiscal de contrato a ocorrência deste fato.

1.3.3.11.3. Auxílio na rotina de conferência das alterações e atualizações de mudança de local dos materiais no sistema de controle patrimonial e a respectiva documentação nos respectivos chamados durante todo processo, acompanhando a execução dos chamados relacionados, até o momento da sua devolução às unidades de origem - quando necessário.

1.3.3.12. Auxílio na rotina de controle e auditoria das remessas / envios / transportes dos materiais de TI, apoiando nas devidas ações para o correto recebimento do material pelas áreas e a atualização / alteração da alocação / mudança de local dos materiais no sistema de controle patrimonial, cadastrando os chamados de providências para as respectivas áreas de destino.

1.3.3.13. Auxílio na rotina para operacionalizar a junção de itens de TI para doações, cedências ou descarte, realizando a triagem, abertura, acompanhamento e conferência de materiais e chamados para todos os procedimentos envolvidos, tais como a preparação, a reserva e entrega dos materiais;

1.3.3.14. Auxílio na rotina para manter todos os equipamentos e componentes organizados no estoque de forma a atender as demandas de atendimento e distribuição em geral, observando os critérios de características, saída, preservação e integridade - sempre observando as melhores práticas e as orientações da Contratante;

- 1.3.3.15. Auxílio na rotina para zelar, buscar e garantir a integridade das informações no(s) sistema(s) administrativo(s) interno(s) por meio de relatórios ou painéis de informações gerenciais e no respectivo chamado, mantendo-o constantemente atualizado, de forma que todas as operações de entrada e saída no estoque, bem como todas as distribuições e alocações de materiais sejam efetivamente registradas no ato de suas ocorrências, e os protocolos de entrega ou recebimento sejam devidamente assinados nos prazos internos estabelecidos, seja de forma digital ou não.
- 1.3.3.16. Entregar ou recolher equipamento ou componente em assistência técnica autorizada em casos de garantia com atendimento em balcão;
- 1.3.3.17. Eventualmente e em consonância com planejamento prévio e utilizando dos meios/recursos de transporte do TRT24, acompanhar, entregar, recolher e documentar/registrar grande volume de materiais de TI. Ação Restrita à cidade de Campo Grande - atendendo aos projetos de sustentação, atualização, expansão ou renovação tecnológica da Contratante.
- 1.3.3.18. Auxílio na rotina para preparar a infraestrutura dos estoques de TI para armazenamento, tombamento patrimonial, sucateamento, triagem e/ou qualquer outra tarefa inerente às atividades operacionais e de preparo de materiais de TI.
- 1.3.3.19. Distribuir equipamentos e componentes de TI em todas as localidades da Contratante, conforme planejamento e lançamento no sistema de patrimônio realizado por servidores da Contratante.
- 1.3.3.19.1. Excepcionalmente e por estrita necessidade da Contratante, deslocar-se às localidades para apoio na execução destas atividades.

1.3.3.19.2. O deslocamento será realizado em veículo da Contratante, com motorista da Contratante;

1.3.3.19.2.1. O item 1.6 apresenta as localidades do Contratante em que o técnico de logística deverá atuar.

1.3.3.19.3. Poderão ser utilizadas para estes profissionais no máximo 50 diárias por ano, sob demanda, para fins de deslocamento.

1.3.3.19.4. A Contratada poderá optar pela melhor forma de pagamento dos funcionários com as despesas de viagem.

1.3.3.19.5. Deverá ser empenhado o custo para **50** diárias no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das diárias serão acrescidos nas faturas do Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI apenas nos meses em que as viagens forem realizadas.

1.3.3.19.6. A Contratada deverá contratar seguro de vida e acidentes pessoais para o técnico de logística, conforme especificado no Item 6.

1.4. Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento presencial:

1.4.1. A Contratada deverá garantir pelo menos 1 (um) Técnico Administrador da Base de Conhecimento, seguindo as qualificações técnicas definidas no Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional;

1.4.1.1. Este técnico deverá cobrir o horário de 08h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais, nos do município de Campo Grande e nos feriados do Contratante comuns a todos os municípios do Estado do Mato Grosso do Sul;

1.4.1.2. Sem interrupção de continuidade da prestação de serviços, a carga horária do posto de trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, sendo o turno de 8 (oito) horas diárias, com intervalo para almoço.

1.4.1.3. Parte das férias deste técnico pode, preferencialmente, coincidir com o período de recesso forense, sem necessidade de reposição.

1.4.1.4. No caso de ausência deste técnico por motivo de férias ou licença, suas atribuições poderão ser realizadas por um técnico de nível 2 sem que, no entanto, ocorra prejuízo aos demais atendimentos. O Técnico de nível 2 que vier a substituir o Técnico Administrador de Base de Conhecimento, deverá:

1.4.1.4.1. Possuir no mínimo as qualificações de curso superior e de curso de Análise de Negócio, detalhadas no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional";

1.4.1.4.2. Receber as diferenças salariais definidas no "Anexo II - Salários mínimos fixados para os profissionais", proporcional ao tempo de substituição.

1.4.1.4.3. Possuir as mesmas qualificações técnicas do Técnico Administrador da Base de Conhecimento definidas no "Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional".

1.4.1.4.4. Na hipótese de ocorrência dessa forma de substituição, a Contratada deverá substituí-lo por outro técnico de nível 2, que deverá assumir as suas atribuições originais, de forma que não ocorra prejuízo aos atendimentos

1.4.2. Este técnico será supervisionado pelo Coordenador da equipe e suas demandas de trabalho serão geradas por meio do cadastro de chamados pela equipe técnica do

Contratante e Contratada, na ferramenta ITSM do Contratante.

1.4.3. São consideradas Bases de Conhecimento para este Termo:

1.4.3.1. Base de Conhecimento Técnica, com scripts destinados à equipe técnica que presta serviço de suporte aos usuários dos serviços de TI do Contratante. Estes scripts possuem uma formatação própria e um linguajar técnico.

1.4.3.2. Base de Conhecimento de Negócio, com scripts destinados aos usuários dos serviços de TI do Contratante. Estes scripts possuem uma formatação própria e um linguajar amigável e simples, de maneira que possam ser compreendidos pelos usuários.

1.4.4. Este serviço consiste em alimentar e manter atualizadas as Bases de Conhecimento para utilização nos atendimentos realizados pela Central de Serviços de TI do Contratante com o objetivo de garantir a padronização e a melhoria na qualidade do atendimento e da documentação procedimental, possibilitando um atendimento rápido e eficiente, além de possibilitar o autoatendimento pelos usuários dos serviços de TI.

1.4.5. O serviço deverá garantir que os scripts existentes estejam atualizados, padronizados, confiáveis, coesos e tecnicamente adequados, refletindo em elevada utilidade aos usuários e atendentes.

1.4.6. Deverá estruturar, implantar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia do Contratante, os "*scripts*" das bases de conhecimento, contemplando todas as respostas e procedimentos padronizados.

1.4.7. Deverá buscar informações e orientações sobre os programas, projetos e serviços do Contratante que possam ser agregadas às Bases de Conhecimento dos Serviços de TI de forma a melhorar o conteúdo, a qualidade e a assertividade dos atendimentos a serem realizados.

- 1.4.8. Alimentar, expandir, padronizar e atualizar as Bases de Conhecimento convencional com novos scripts.
 - 1.4.9. Identificar os serviços mais demandados, verificando a existência e/ou conformidade do script e dos procedimentos documentados, realizando as devidas adequações, otimizações e evoluções necessárias para a melhor eficácia e eficiência na execução e aplicabilidade dos procedimentos necessários.
 - 1.4.10. Detalhar de maneira aprofundada e em conformidade com os padrões de documentos e de procedimentos a serem estabelecidos pelo Contratante.
 - 1.4.11. Adotar padrões de criação e manutenção de scripts, com a devida concepção e estruturação dos dados de construção da documentação tais como: texto, imagens, vídeos, fluxos, e/ou qualquer mecanismo procedimental.
 - 1.4.12. Deverá elaborar e executar planos de treinamento contínuo da equipe de técnicos das equipes de nível 1 e nível 2.
 - 1.4.13. Deverá acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos atendentes nas suas respectivas áreas de atuação.
 - 1.4.14. Deverá executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de administrador de base de conhecimento, de acordo com as necessidades do serviço.
 - 1.4.15. Deverá ser capaz de repassar o conhecimento adquirido para técnicos das equipes de Nível 1 e Nível 2.
 - 1.4.16. A qualquer momento o Contratante, identificando a necessidade de criação ou atualização de um script das bases de conhecimento, poderá abrir um chamado para que a Contratada as atualize.
- 1.5. Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos presencial

- 1.5.1. Este serviço deverá atuar exclusivamente em sistemas administrativos utilizados pela CONTRATANTE. Os sistemas judiciais (PJe e demais sistemas satélites), utilizados pela área fim, são de responsabilidade da equipe técnica da CONTRATANTE.
- 1.5.2. O serviço será responsável pela operação e manutenção continuada de sistemas administrativos implantados nos ambientes da CONTRATANTE (on-premises e/ou nuvem), cujo principal resultado será identificar, diagnosticar e corrigir defeitos, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Será responsável ainda pela instalação (deploy), configuração e controle da execução dos sistemas administrativos, sejam eles adquiridos ou desenvolvidos internamente pela CONTRATANTE, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas na CONTRATANTE seguindo as práticas DevOps.
- 1.5.3. Especificamente quanto aos Sistemas Administrativos desenvolvidos pela CONTRATANTE ou internalizados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA será responsável pela análise, diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de desempenho ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de desempenho de aplicações utilizadas pela CONTRATANTE, em ambiente de produção.
- 1.5.4. O serviço será responsável para diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da desempenho dos sistemas administrativos mantidos em produção, avaliando o comportamento do sistema afetado desde a estação de usuários (remotamente), utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug dos browsers, ou outros recursos disponíveis, bem como tráfego de rede, balanceamento, comportamento e logs da aplicação nos servidores, e os recursos de infra e banco de dados. Sempre que for

necessário, as equipes responsáveis pela sustentação do código da aplicação poderão ser acionadas para apoiar no diagnóstico e na solução de indisponibilidades ou degradação do desempenho dos serviços pelos quais também sejam responsáveis.

1.5.5. O serviço será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 ou superior dos processos ITIL implantados e a serem implantados na CONTRATANTE.

1.5.6. A Contratada deverá garantir pelo menos 1 (um) Técnico para Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos, seguindo as qualificações técnicas definidas no Anexo III - Resumo dos perfis mínimos exigidos para qualificação profissional;

1.5.6.1. Este técnico deverá cobrir o horário de 08h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto nos feriados nacionais, nos do município de Campo Grande e nos feriados do Contratante comuns a todos os municípios do Estado do Mato Grosso do Sul;

1.5.6.2. Parte das férias deste técnico pode, preferencialmente, coincidir com o período de recesso forense, sem necessidade de reposição.

1.5.6.3. Sem interrupção de continuidade da prestação de serviços, a carga horária do posto de trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda-feira a sexta-feira, sendo o turno de 8 (oito) horas diárias, com intervalo para almoço.

1.5.6.3.1. Para chamados excepcionais de incidentes de segurança da informação ou indisponibilidade de serviços de TI, necessidade de implantações ou atualizações de versão em horário extraordinário, a CONTRATADA deverá ter previsão para extensão do horário de atendimento.

1.5.6.3.2. Para atendimentos em horário extraordinário, poderão ser utilizadas para esses profissionais no máximo 40 horas por ano, sob demanda prévia.

1.5.6.3.3. Deverá ser empenhado o custo para 40 horas anuais no orçamento do respectivo serviço. No entanto, os pagamentos das horas serão acrescidos nas faturas do Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos apenas nos meses em que as horas forem utilizadas.

1.5.6.4. Este técnico será supervisionado pelo Coordenador da equipe e suas demandas de trabalho serão geradas por meio do cadastro de chamados pela equipe técnica do Contratante e Contratada, na ferramenta ITSM do Contratante.

1.5.7. Acessos à infraestrutura dos sistemas administrativos

1.5.7.1. O técnico deverá seguir as normas e políticas de segurança da informação e de acesso exigidas e definidas pelo **Contratante**.

1.5.7.2. Serão concedidos acessos personalizados à infraestrutura dos sistemas administrativos estritamente necessários à execução das atividades descritas no item 1.5.8.

1.5.7.3. Todas as atividades realizadas serão auditadas por meios das soluções de segurança da informação implantadas pelo Contratante.

1.5.8. Atividades a serem executadas:

1.5.8.1. Em todas as atividades a seguir a palavra "sistemas" refere-se aos sistemas administrativos utilizados pela CONTRANTE.

1.5.8.2. Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela CONTRATANTE.

1.5.8.3. Dar suporte e acompanhar junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes.

- 1.5.8.4. Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados.
- 1.5.8.5. Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TIC ou sistema administrativo em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes da CONTRATANTE.
- 1.5.8.6. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATANTE, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE.
- 1.5.8.7. Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos.
- 1.5.8.8. Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações.
- 1.5.8.9. Diagnosticar incidentes em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pela CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço.

- 1.5.8.10. Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução de sistemas administrativos quando necessário.
- 1.5.8.11. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação, e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração de sistemas que se encontram em produção, testes ou homologação.
- 1.5.8.12. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de sistemas que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
- 1.5.8.13. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 1.5.8.14. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- 1.5.8.15. Analisar o desempenho e comportamento dos sistemas, APIs, contextos e plano de consumo em produção.
- 1.5.8.16. Apoiar e implantar melhorias na arquitetura e segurança dos sistemas administrativos.
- 1.5.8.17. Realizar a implementação dos servidores de apresentação, aplicação dos ambientes de TIC da CONTRATANTE, com o apoio das equipes especializadas de Sistemas Operacionais e Banco de Dados.
- 1.5.8.18. Implementar e identificar soluções para detecção e atuação tempestiva em crises e incidentes envolvendo os sistemas em produção.
- 1.5.8.19. Indicar a necessidade de ajustes nos servidores de aplicação e banco de dados que sustentam os serviços da CONTRATANTE.

- 1.5.8.20. Troubleshooting e análise de logs das aplicações e da infraestrutura que sustenta as aplicações (servidores de aplicação, apresentação e banco de dados) e suas dependências, em conjunto com as demais equipes especializadas.
- 1.5.8.21. Implementar, executar e atualizar os componentes de aplicação do ambiente de TIC da CONTRATANTE.
- 1.5.8.22. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento dos sistemas.
- 1.5.8.23. Analisar e monitorar os logs dos sistemas buscando potenciais falhas e degradações de desempenho existentes no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.
- 1.5.8.24. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.
- 1.5.8.25. Prover novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pela CONTRATANTE.
- 1.5.8.26. Realizar a migração das aplicações da CONTRATANTE, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia, quando requisitado pela CONTRATANTE.
- 1.5.8.27. Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua da CONTRATANTE.
- 1.5.8.28. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATANTE.
- 1.5.8.29. Ajustar os pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação.

- 1.5.8.30. Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação.
- 1.5.8.31. Prestar suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente da CONTRATANTE.
- 1.5.8.32. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC relacionados aos sistemas, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs), garantindo a consistência e a segurança das informações.
- 1.5.8.33. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.
- 1.5.8.34. Realizar a migração dos sistemas da CONTRATANTE para outra solução de virtualização/container ou nuvem orquestrada que a CONTRATANTE venha a utilizar.
- 1.5.8.35. Fornecer informações sobre a utilização e situação das aplicações.
- 1.5.8.36. Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- 1.5.8.37. Monitorar o desempenho dos servidores de aplicação.
- 1.5.8.38. Analisar periodicamente, e em caso de indisponibilidades ou degradação do desempenho dos serviços, os logs das aplicações, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas ou na infraestrutura, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação quanto aos problemas diagnosticados.

- 1.5.8.39. Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade dos sistemas, suas principais funcionalidades e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade.
- 1.5.8.40. Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção.
- 1.5.8.41. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne às aplicações e sistemas.
- 1.5.8.42. Prestar suporte em operações de instalação, implantação e migração de sistemas que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
- 1.5.8.43. Suportar o funcionamento e a implantação física de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python ou outras utilizadas no ambiente da CONTRATANTE, de modo a entender o funcionamento das aplicações e diagnosticar possíveis problemas de indisponibilidade ou degradação de desempenho causados por problemas de arquitetura do sistema ou da arquitetura de infraestrutura. As documentações lógicas e de implantação física dos sistemas devem ser mantidas atualizadas em conjunto pelas equipes de suporte à infraestrutura e de desenvolvimento de sistemas.
- 1.5.8.44. Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly ou outros utilizados pela CONTRATANTE.
- 1.5.8.45. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram containers, utilizando as ferramentas Docker, Kubernetes, Openshift e equivalentes, e manter a

atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pela CONTRATANTE.

- 1.5.8.46. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres utilizados pela CONTRATANTE e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pela CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.
- 1.5.8.47. Atualizar sistemas sustentados em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
- 1.5.8.48. Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações que implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente da CONTRATANTE.
- 1.5.8.49. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, dentre outras.
- 1.5.8.50. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- 1.5.8.51. Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas ou degradação de desempenho nos sistemas e respectivas funcionalidades.
- 1.5.8.52. Criar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações, quando necessário.

- 1.5.8.53. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 1.5.8.54. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 1.5.8.55. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações.
- 1.5.8.56. Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers, gerenciadores de API e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
- 1.5.8.57. Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
- 1.5.8.58. Executar testes e rollback em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema da CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.
- 1.5.8.59. Instalar, configurar, operar e manter os softwares de apoio utilizados pela CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão, sistema de automação de build, sistema de gestão de qualidade de código, sistema de gestão de repositório, sistemas de controle de tarefas, sistema de controle de documentação, sistema de gerenciamento de projetos, Sistema de Autenticação, dentre outros.

1.6. Locais da Prestação dos Serviços

- 1.6.1.** A tabela a seguir apresenta os endereços dos locais onde as equipes de dedicação exclusiva deverão operar e os locais onde os serviços deverão ser prestados:

Unidade	Endereço	Equipe
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO	Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 Campo Grande, MS - CEP: 79031-908	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenador de equipe (presencial) • Técnicos de nível 2 (presencial) • Técnico de logística e inventário (presencial) • Técnico de base de conhecimento (presencial) • Técnico de Suporte e Operação de infraestrutura (presencial)
FÓRUM TRABALHISTA SENADOR RAMEZ TEBET	Rua Jornalista Belizário Lima, 418 Campo Grande, MS - CEP: 79004-915	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenador de equipe (se necessário) • Técnicos de nível 2 (presencial) • Técnico de logística e inventário (se necessário)
VARA DO TRABALHO DE AMAMBAI	Rua Benjamin Constant, 929 Amambai, MS - CEP: 79.990-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE AQUIDAUANA	Rua Luis da Costa Gomes, 473 Aquidauana, MS - CEP: 79.200-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)

Unidade	Endereço	Equipe
VARA DO TRABALHO DE BATAGUASSU	Avenida Campo Grande, 105 Bataguassu - CEP: 79.780-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO ITINERANTE EM CASSILÂNDIA	Rua Juvenal Rezende e Silva, 299. Cassilândia, MS - CEP: 79540-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE CHAPADÃO DO SUL	Avenida Onze nº 1.062, Centro. Chapadão do Sul, MS - CEP: 79560-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE CORUMBÁ	Alameda Joaquim Alcides Pereira, 16 Corumbá, MS - CEP: 79.303-060	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO ITINERANTE EM COSTA RICA	Rua Ambrosina P. Coelho, quadra 15, lote 10 - Centro Costa Rica, MS - CEP: 79550-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE COXIM	Rua Joao Pessoa, 247 Coxim, MS - CEP: 79.400-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)

Unidade	Endereço	Equipe
FORO TRABALHISTA DOUTOR LAURO MACHADO DE SOUZA	Rua Visconde de Taunay, 250. Dourados, MS - CEP: 79.814-140	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE FÁTIMA DO SUL	Rua Marechal Rondon, 1295. Fátima do Sul, MS - CEP: 79.700-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE JARDIM	Avenida Duque de Caxias, s/ n°. Jardim, MS - CEP: 79.240-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO ITINERANTE EM MARACAJU	Rua Francisco Marcondes, 301, Centro. Maracaju, MS - CEP: 79150-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE MUNDO NOVO	Av. Castelo Branco, 219. Mundo Novo, MS - CEP: 79.980-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE NAVIRAÍ	Avenida Caarapó, 788. Naviraí, MS - CEP: 79.950-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)

Unidade	Endereço	Equipe
VARA DO TRABALHO DE NOVA ANDRADINA	Rua José Gomes da Rocha, 1249. Nova Andradina, MS - CEP: 79.750-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE PARANAÍBA	Rua José Robalinho da Silva, 130. Paranaíba, MS - CEP: 79.500-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE PONTA PORÃ	Travessa dos Poderes, 183. Ponta Porã - CEP: 79.904-192	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO ITINERANTE EM RIBAS DO RIO PARDO	Rua Conceição do Rio Pardo, 1681. Ribas do Rio Pardo, MS - CEP: 79180-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE RIO BRILHANTE	Rua Etelvina Vasconcelos, Nº 198. Rio Brilhante, MS - CEP: 79.130-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
VARA DO TRABALHO DE SÃO GABRIEL DO OESTE	Av. Castelo Branco, 473. São Gabriel do Oeste, MS - CEP: 79.490-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)

Unidade	Endereço	Equipe
VARA DO TRABALHO ITINERANTE EM SIDROLÂNDIA	Rua São Paulo, 1150. Sidrolândia, MS - CEP: 79170-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)
FORO TRABALHISTA STÊNIO CONGRO	Av. Clodoaldo Garcia, 350. Três Lagoas, MS - CEP: 79.630-000	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de nível 2 (em viagem) • Técnico de logística e inventário (em viagem)

2. Requisitos de Segurança da Informação

- 2.1. A Contratada deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo Contratante, seus regulamentos complementares e alterações posteriores.
- 2.2. Caso a Política de Segurança de Informação adotada pelo Contratante venha a causar dificuldade ou prejuízo à prestação dos serviços, a Contratada poderá ser isentada de eventuais penalidades previstas neste Termo.
- 2.3. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos e mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 2.4. A Contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso, em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto do contrato, sem autorização, por escrito, do Contratante, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

- 2.5. A Contratada não poderá adotar procedimentos e/ou ações técnicas que afetem a conformidade operacional de segurança e/ou de gerenciamento das estações de trabalho e/ou computadores do Contratante.
- 2.6. Todo e qualquer evento e/ou condição técnica, procedimental e/ou de qualquer natureza tecnológica que a Contratada tenha ciência e que possa acarretar em vulnerabilidades, falhas operacionais, incidentes e/ou problemas de segurança e de conformidade operacional devem ser oficialmente comunicados à Contratante.
- 2.7. A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com a legislação brasileira aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para Qualificação Técnico-Operacional, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.
- 2.8. Vedado o uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviço, bem como a replicação não autorizada;
- 2.9. Eventos e incidentes de segurança de informação devem ser comunicados através de canais predefinidos de comunicação, disponibilizados pela CONTRATADA, de maneira rápida e eficiente e de acordo com os requisitos legais, regulatórios e contratuais;
- 2.10. Atender todos os requisitos e orientações da ISO 27701 - Gestão da Privacidade da Informação.

3. Requisitos de Sustentabilidade Socioambiental

- 3.1. Em atenção ao Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho, aprovado pela Resolução nº 310/2021 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), a CONTRATADA deverá comprovar, como condição prévia para efetivação e manutenção da contratação, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

- 3.1.1.** Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MDHC/MIR nº 18/2024;
- 3.1.2.** Não ter sido condenada, a CONTRATADA ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nº 29 e nº 105; no Capítulo IV do Título III (Da Proteção do Trabalho do Menor) do Decreto-Lei nº 5.452/1943 (CLT); nos arts. 60 a 69 da Lei nº 8.069/1990 (ECA), que trata do Direito à Profissionalização e à Proteção no Trabalho; no Decreto nº 6.481/2008, o qual trata da proibição das piores formas de trabalho infantil e ação imediata para sua eliminação.
- 3.2.** O cumprimento dos subitens 6.1.1 e 6.1.2 poderá ser demonstrado mediante declaração, conforme modelo disponível no Anexo I deste Termo de Referência e, especificamente em relação ao 6.1.1 poderá ainda ser demonstrado mediante consulta ao Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, mantido pelo Ministério do Trabalho e Emprego, disponível no link: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/inspecao-do-trabalho/areas-de-atuacao/combate-ao-trabalho-escravo-e-analogo-ao-de-escravo>
- 3.3.** A empresa deverá declarar, de acordo com a Lei nº 14.133, de 2021 e a Resolução nº 310, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, de 2021, as seguintes condições:
- 3.3.1.** Comprovação de que emprega, se for o caso, um número de jovens aprendizes equivalentes a 5% (cinco por cento), no mínimo, e 15% (quinze por cento), no máximo, dos trabalhadores existentes, conforme estipula o art. 429 da CLT (Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943);

- 3.3.1.1. Em atendimento ao inciso III, Art. 51 da Lei Complementar nº 123/2006, ficam dispensadas as empresas de pequeno porte e microempresas de empregar e matricular seus aprendizes nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem.
- 3.3.2. Comprovação de que cumpre, se for o caso, o quantitativo mínimo previsto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que estabelece que a empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência;
- 3.4. O cumprimento dos subitens 6.3.1 e 6.3.2 será demonstrado mediante autodeclaração colhida diretamente através do sistema "Compras.gov.br", no momento da apresentação da proposta.
- 3.5. Em cumprimento às disposições contidas no art. 116 e inciso IX do art. 137, todos da Lei nº 14.133, de 2021, a empresa deverá manter, durante a toda a contratação, as condições previstas nos subitens 6.3.1 e 6.3.2, devendo a CONTRATADA, em caso de alterações de suas condições, informar imediatamente o Fiscal da contratação.
- 3.6. A contratada deve Executar Programa de Gerenciamento de Riscos e de Gerenciamento de Riscos Operacionais PGR/GRO, de acordo com as Normas Regulamentadoras da Secretaria do Trabalho, em conformidade com o item 2 (Contratação de Serviços) do Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho, aprovado pela Resolução CSJT nº 310, de 24 de setembro de 2021, bem como executar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, apresentando os devidos comprovantes ao início da contratação e mantê-la vigente durante a vigência do contrato.
- 3.7. Em atenção à Resolução Administrativa nº 68/2024 deste Tribunal, a empresa deverá declarar, antes da efetivação da contratação, que está ciente dos termos constantes na Resolução nº 351 /2020 - CNJ, a qual institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, e na Resolução Administrativa nº 68/2024 - TRT 24, e suas

alterações, que Instituiu a Nova Política de Prevenção e Combate do Assédio Moral, do Assédio Sexual e de Todas as Formas de Discriminação do Tribunal Regional do Trabalho da 24^a Região. A comprovação da condição acima poderá ser feita mediante apresentação de declaração da CONTRATADA (Anexo XIII – Modelo de declaração relativa à Resolução n° 351/2020 CNJ e Resolução Administrativa n° 68/2024).

- 3.8.** Em atendimento à Resolução n° 255, de 2018 do CNJ que instituiu a Política Nacional de Incentivo à Participação Institucional Feminina no Poder Judiciário, a CONTRATADA deverá observar ocupação de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) de mulheres, considerada cada função do contrato (art. 2º, inciso VI).
- 3.8.1.** A observância da paridade de gênero, por função, nos contratos de serviço terceirizado não poderá causar a redução do percentual total de mulheres no contrato e admitirá flexibilização no que tange às funções insalubres e com jornada noturna.
- 3.8.2.** Caso a CONTRATADA não encontre disponibilidade de mão de obra nos termos da referida Resolução, deverá apresentar, no prazo de trinta dias úteis a partir da assinatura do contrato, justificativa fundamentada.
- 3.8.3.** A CONTRATADA deverá manter, durante a toda a contratação, as condições previstas no subitem 3.8, devendo, em caso de alterações de suas condições, informar imediatamente o Fiscal da contratação.
- 3.9.** A contratada deverá destinar, no mínimo, 8% (oito por cento) das vagas de trabalho vinculadas à execução do contrato para mulheres em situação de vulnerabilidade decorrente de violência doméstica e familiar, nos termos do art. 3º do Decreto n° 11.430/2023 c/c o art. 2º da Resolução CNJ n° 497/2023, considerando a totalidade dos cargos com mão de obra dedicada previstos no contrato.
- 3.9.1.** Para viabilizar o atendimento do disposto no subitem 3.9 a contratada também poderá se valer de acordos e/ou parcerias estabelecidos pelo contratante com órgãos da Administração Pública, instituições e entidades da sociedade civil que tenham por objetivo

o atendimento a mulheres em condição de vulnerabilidade econômico-social, observados os requisitos profissionais exigidos para o desempenho das funções previstas no objeto contratual.

3.9.1.1. O contratante atualmente mantém o Acordo de Cooperação Técnica nº 18/2023 (TRT24 e Prefeitura de Campo Grande), que poderá ser utilizado para atendimento das exigências do subitem 3.9, no que couber.

3.9.2. A eventual indisponibilidade de mão de obra feminina com a qualificação necessária para execução das atividades contratadas não será considerada descumprimento da obrigação, desde que comprovada formalmente mediante apresentação de documentação emitida pelas entidades parceiras conveniadas ao TRT da 24^a Região, atestando a inexistência de candidatas aptas ao preenchimento das vagas, ou outro meio idôneo comprobatório, no prazo de trinta dias úteis a partir da assinatura do contrato.

3.9.3. A CONTRATADA deverá manter, durante a toda a contratação, as condições previstas no subitem 3.9, devendo, em caso de alterações de suas condições, informar imediatamente o Fiscal da contratação.

4. Requisitos de Infraestrutura

4.1. A CONTRATADA deverá prover todos os equipamentos e link de comunicação que se fizerem necessários para a plena operação do Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (Service Desk), implementado mediante atendimento remoto.

4.1.1. Os equipamentos a serem providos pela contratada aos seus funcionários são, no mínimo: mobiliário, microcomputador ou notebook, nobreak ou shortbreak, monitor, teclado, mouse, telefone ou softphone VOIP e fone de ouvido com microfone.

4.2. A CONTRATANTE fornecerá a solução de telefonia (Central VoIP) para recebimento e realização de ligações, além de

funcionalidades como: URA, distribuição de chamadas, relatórios gerenciais, dentre outros.

- 4.2.1. Os técnicos de nível 1 deverão estabelecer conexão VPN (*Virtual Private Network*) à rede do CONTRATANTE para ter acesso aos ramais virtuais da Central VoIP do CONTRATANTE;
- 4.2.2. Não serão permitidas integrações entre Centrais VoIP, uma vez que poderão ficar prejudicados os relatórios gerenciais necessários para a fiscalização do contrato.
- 4.3. A CONTRATANTE fornecerá sistema para gestão de chamados, sistema para acesso remoto, sistema para gestão da base de conhecimento dos procedimentos operacionais padrão e demais softwares/ferramentas de suporte mantidos pelo CONTRANTE;
- 4.4. A CONTRATANTE fornecerá às equipes que atuarão presencialmente:
 - 4.4.1. Equipamentos: estações de trabalho, link de comunicação, softwares básicos, dentre outros da mesma natureza;
 - 4.4.2. Mobiliário: cadeiras, mesas, bancadas, dentre outros da mesma natureza.
 - 4.4.3. Espaço de trabalho: será disponibilizada sala para a contratada, localizada juntamente à área de TI da Contratante, com dimensão, iluminação, climatização, rede elétrica e lógica adequados para execução dos serviços contratados.

5. Salários mínimos para cada categoria

- 5.1. Fica estabelecido que os salários das funções correspondentes ao objeto do contrato, para os serviços com mão de obra dedicada, não serão inferiores aos discriminados no Anexo II – Salários Mínimos fixados para os profissionais, onde os valores mínimos foram fixados, com as devidas justificativas da necessidade.

- 5.2. Aplicam-se a esta contratação, no que couber, os termos constantes da Convenção Coletiva de Trabalho vigente, firmada entre a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do MS e o Sindicato dos Profissionais de Processamento de Dados e Tecnologia da Informação de MS, denominada CCT paradigma.

6. Seguro de Vida e Acidentes Pessoais

- 6.1. A Contratada deverá contratar e manter, durante toda a execução do contrato, seguro de vida e acidentes pessoais em favor de todos os colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados, incluindo os deslocamentos em ambos os sentidos para a sede, para o Fórum Trabalhista de Campo Grande e para as demais unidades da Contratante, localizadas no interior do Estado do MS, cobrindo eventos de morte, invalidez permanente total ou parcial por acidente e despesas médicas e hospitalares.
- 6.2. O seguro deverá cobrir, no mínimo, os seguintes valores:
- 6.2.1. Morte Acidental: 30.000,00¹;
 - 6.2.2. Invalidez Permanente Total ou Parcial por Acidente: 30.000,00³;
 - 6.2.3. Despesas Médico-Hospitalares: 5.000,00.
- 6.3. A Contratada responderá objetivamente pela ocorrência de acidentes que possam resultar em morte ou invalidez dos empregados envolvidos nas atividades relacionadas à prestação de serviços, incluindo os deslocamentos. Em caso de sinistro, o seguro contratado deverá cobrir os danos mencionados, sem prejuízo das eventuais responsabilidades civis e trabalhistas.
- 6.4. A contratada deverá apresentar, no prazo de até 30 dias após a assinatura do contrato, cópia da apólice do seguro de vida e acidentes pessoais, devidamente contratada e ativa, bem como comprovações de renovação enquanto perdurar a vigência do contrato.

¹ Valor aproximado equivalente a 12 meses de salário do técnico

ANEXO II - SALÁRIOS MÍNIMOS FIXADOS PARA OS PROFISSIONAIS

1. Condições gerais

1.1. Os salários dos postos de serviço correspondentes ao objeto do contrato não poderão ser inferiores aos discriminados na tabela abaixo, considerando as peculiaridades das atividades desenvolvidas no TRT24, o nível de atuação necessário à categoria profissional e os valores salariais praticados em contratos anteriores no órgão e em demais fontes.

Categoria	Salário mínimo compatível ¹
Coordenador de Suporte Técnico	R\$ 6.797,22
Técnicos atuantes no Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	R\$ 2.610,12
Técnico atuante no Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	R\$ 3.312,66
Técnico atuante no Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	R\$ 2.519,93
Técnico atuante no Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	R\$11.272,89
¹ Refere-se ao salário base do profissional, sem considerar encargos e insumos.	

1.2. Os valores mínimos destacados na tabela acima compreendem exclusivamente o salário do funcionário terceirizado.

1.2.1. Demais benefícios como vale alimentação, vale transporte, dentre outros, deverão seguir obrigatoriedade os valores da Convenção Coletiva de Trabalho vigente.

1.3. Os salários de todos os empregados firmados em carteira de trabalho não poderão ser inferiores aos apresentados na proposta vencedora.

- 1.4. Para os casos de substituições envolvendo empregados de cargos diferentes, quando expressamente permitidas, serão devidas as diferenças salariais entre os cargos, proporcional aos dias substituídos, nos termos da Súmula 159 do TST: "Enquanto perdurar a substituição que não tenha caráter meramente eventual, inclusive nas férias, o empregado substituto fará jus ao salário contratual do substituído."

2. Fundamentação

- 2.1. A necessidade de fixação salarial fundamenta-se na manutenção da qualidade do serviço prestado, com base no entendimento apresentado pelo Tribunal de Contas da União nos Acórdãos nº 6762/2009-Primeira Câmara, nº 113/2009-Plenário, nº 2647/2009-Plenário, nº 290/2006-Plenário, nº 1327/2006-Plenário e nº 1672/2006-Plenário. Sobre esse tema, o TCU também exarou despacho em seu Acórdão 1122/2008 Plenário:

DECISÃO TCU (ACÓRDÃO 1122/2008 Plenário): [...] Em verdade, recente jurisprudência desta Corte de Contas entende admissível a fixação dos salários acima do piso da categoria, mas condicionado à devida fundamentação. No Acórdão n.º 290/2006-Plenário⁵⁵, que prestou esclarecimentos acerca da vedação de fixação de preço mínimo em procedimento licitatório e da possibilidade de prefixação salarial em edital, o Ministro Relator, em seu voto, perfilhou o seguinte entendimento:

6. [...] O entendimento anterior dessa Corte de Contas era no sentido de que a fixação de valores mínimos para os salários a serem pagos pelos licitantes aos profissionais em decorrência de eventual contratação implicava em fixação de preços mínimos, vedada pelo art. 40, inc. X, da Lei de Licitações (Decisão nº 577/2001, Acórdãos nº 1.937/2003 e 2.024/2004, todos do Plenário, e Acórdão nº 617/2003 - 1ª Câmara). Contudo, o juízo mais recente do Tribunal é de ser possível o estabelecimento de valores mínimos para os

salários dos empregados, sem que ocorra, com isso, infração ao aludido dispositivo [...]

12. Ora, o item serviço não é composto apenas pelo salário do empregado. Há outras variáveis que devem ser consideradas, como os custos diretos e indiretos incorridos pelo licitante, e a sua margem de lucro. Nesse ínterim, entendo que a prefixação de remuneração pretendida por aquela Casa Legislativa poderia ocorrer por meio do ajuste de um "salário-paradigma", a ser pago a determinado profissional, o que não significaria, a meu ver, a fixação de preço mínimo vedada pela norma. Preço mínimo seria o todo, o item preço do serviço a ser contratado, comportando outros subitens, enquanto que tal salário, neste caso a remuneração a ser paga pela contratada aos empregados, seria uma das variáveis do preço do serviço.

[...]

14. Assim, proposta mais vantajosa não significa apenas preço mais baixo. Há que se considerar a tutela de outros valores jurídicos além do menor preço, como, por exemplo, o atendimento ao princípio da eficiência. Nada obstante, devo destacar que tal condição não abre caminho para contratação por qualquer patamar, como já ressaltado por esta Corte. O administrador continua obrigado a justificar os preços a que se propõe ajustar, e a demonstrá-los compatíveis também com as especificidades dos serviços que serão prestados e com os profissionais que irão executá-los. (Grifo nosso)

Tendo em vista a importância da matéria, entende-se cabível, ainda, mencionar o voto condutor do Acórdão n.º 256/2005-Plenário:

10. Sobre esse tema, e revendo a posição que adotei por ocasião do julgamento do TC020.732/2003-4 (Acórdão 963/2004 - Plenário), não acredito que o estabelecimento de valores mínimos para os salários mensais infrinja o mencionado inciso X do art. 40 da Lei de Licitações.

11. A proibição estabelecida pela Lei está vinculada ao princípio da indisponibilidade do interesse público, pelo qual o gestor não está autorizado a recusar propostas mais vantajosas à Administração. Ocorre, entretanto, que a vantajosidade não pode ser aferida em todos os casos apenas

com base no preço, apesar de ser este, obviamente, o seu indicativo mais preciso. Mais que isso, em alguns casos os itens adquiridos têm seu valor mínimo estabelecido por força de normativos o que lhes torna inaplicável a mencionada regra do art.40.

[...]

18. É importante ressaltar, todavia, que a garantia de condições mínimas aos terceirizados, através do estabelecimento de um patamar mínimo para os salários, tem que ser realizado de forma clara, objetiva e fundamentada, devendo, ainda, restar adequadamente documentado no processo. Não pode servir, de qualquer maneira, como desculpa para o pagamento de quantias não razoáveis, nem de valores que desviem da média praticada pelo mercado e pela Administração Pública. (grifo nosso)

2.2. O estabelecimento de um valor mínimo salarial para os prestadores de serviço, diferente do piso da categoria profissional, baseia-se ainda no atendimento a dois dos princípios da Administração Pública:

- I. **Razoabilidade** - os representantes das categorias profissionais, ao estabelecerem o piso para a sua categoria, o fazem no sentido de impedir o aviltamento dos serviços prestados por seus representados. Estes pisos são referenciais mínimos, geralmente seguidos por categorias que não exigem tanta qualificação técnica, ou mesmo por empregados em começo de carreira. Não seria razoável admitir que a Administração Pública contratasse somente profissionais em nível básico e inicial de sua carreira, ou mesmo sem as qualificações técnicas adquiridas pelo exercício da profissão;
- II. **Eficiência** - é do conhecimento geral que a qualidade do prestador de serviços está diretamente relacionada com a remuneração e demais benefícios que ele recebe. Permitir que a empresa terceirizada pagasse salários baixos de forma a viabilizar a sua vitória no certame, seria admitir que a

Administração se satisfizesse com prestadores aquém dos padrões de mercado e com qualificações que possivelmente comprometeriam o nível da qualidade atual das atividades desenvolvidas e o progresso sucessivo nos resultados.

- 2.3. Assim, para se estabelecer valores de referência para análise de exequibilidade das propostas, percebeu-se que existem diferentes níveis de experiência e qualificação profissional em qualquer ramo de atividade. Por esse motivo, torna-se imperativo adotar, como base para estimativa, valores remuneratórios que representem de fato a prática comum de mercado, considerando, sobretudo, os níveis de qualificação exigidos dos profissionais para esta contratação, conforme constante no Anexo II - Resumo dos perfis mínimos exigidos de qualificação profissional.
- 2.4. Não foram realizadas pesquisas para técnicos de nível 1 que atuarão na prestação do serviço do item 1.1 do "Anexo I - Especificação do Objeto", uma vez que estes não se caracterizam por posto de trabalho com mão de obra exclusiva, mas sim por serviço com mão de obra remota e compartilhada.

3. Fontes de Pesquisa

- 3.1. Para alcançar tal objetivo, foram realizadas pesquisas em diferentes fontes, as quais serão detalhadas a seguir:

3.2. Base de dados do site Salário (<https://www.salario.com.br/>)

- 3.2.1. Trata-se de uma base de dados gratuita, atualizada e ampla, com dados oficiais do mercado de trabalho no Brasil segundo Novo CAGED, eSocial e Empregador Web, divulgados pela Secretaria da Previdência e Trabalho do Ministério da Economia (antigo MTE - Ministério do Trabalho) e cálculos estatísticos. Possui classificação de salários médios por porte da empresa empregadora e pela experiência profissional. Ainda, apresenta uma grande variedade de

tipos de profissionais, facilitando o enquadramento dos perfis dos profissionais que compõem os serviços solicitados no objeto deste estudo.

3.2.2. Para a identificação do salário mais adequado é necessário enquadrar a empresa/órgão contratante no porte mais adequado, conforme segue:

- Micro: até 19 funcionários;
- Pequena: 20 a 99 funcionários;
- Média: 100 a 499 funcionários;
- Grande: mais de 500 empregados, seja comércio, serviços ou indústria.

3.2.3. Considerando que o TRT24 possui uma quantidade de servidores superior a 500, o mesmo é enquadrado como empresa de grande porte.

3.2.4. Por fim, o salário médio também depende do tempo de experiência do profissional. Para tanto, o mesmo deve ser enquadrado conforme segue:

- Nível I: até 4 anos;
- Nível II: de 4 a 6 anos;
- Nível III: acima de 6 anos na empresa até sua demissão;

3.2.5. As pesquisas foram realizadas entre os dias 27 e 28 de junho de 2024.

3.3. Mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário da Portaria SGD/MGI nº 1.070

3.3.1. A portaria em epígrafe foi mencionada no item 7.1.3 do Estudo Técnico Preliminar desta contratação.

3.3.2. O Anexo II desta Portaria possui um mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário.

3.3.3. Este mapa é fruto de uma ampla pesquisa periódica realizada pela Secretaria de Governo Digital - SGD e que também pode

ser utilizado para composição das médias salariais desta contratação.

3.4. Salários em contrato similar - Contrato N° 01.001/2021 do Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul - TJMS

3.4.1. O TJMS possui um contrato similar com serviços de suporte nível 1 e nível 2, coordenador da equipe, gestão da base de conhecimento e logística. Os salários contidos neste contrato também servirão de referência para este estudo.

3.5. Salários no contrato N° 17/2021 do TRT24.

3.5.1. O TRT24 possui um contrato similar com serviços de suporte de nível 2 e coordenador da equipe. Os salários contidos neste contrato também servirão de referência para este estudo.

3.6. Salários do Sindicato dos Profissionais de Processamento de Dados e Tecnologia da Informação de Mato Grosso do Sul - SPPDMS

3.6.1. Para esta pesquisa buscou-se a utilização dos valores salariais mínimos fixados pela Convenção Coletiva de Trabalho 2024/2025¹, publicada em 01 de junho de 2024 pelo SPPDMS.

3.6.2. A Cláusula Terceira desta convenção determina os salários mínimos da categoria profissional.

3.6.3. Em que pese o esforço do Sindicato em se estabelecer o piso salarial para profissionais de TI, a convenção em epígrafe teve de ser desconsiderada neste estudo devido aos seguintes fatores:

3.6.3.1. Foi fixado um salário mínimo para o Técnico de Informática. No entanto, não há a diferenciação entre técnico de primeiro ou segundo nível de suporte de TI. Esta diferenciação é importante para este estudo, uma vez que os técnicos possuem atribuições e jornada de trabalho distintos.

¹ <https://sppdms.org.br/wp-content/uploads/2024/06/CCT-2024-2025-ASSINADA.pdf>
Página 7 de 18 (Anexo II do TR)

3.6.3.2. Nenhum dos outros perfis pretendidos para esta contratação possuem salários mínimos fixados nesta convenção.

4. Resultados das pesquisas salariais

4.1. Salários para Coordenador de Suporte Técnico

4.1.1. Em pesquisa realizada no site Salário o perfil mais adequado encontrado para o coordenador da equipe foi o de "Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação"².

4.1.2. A tabela a seguir apresenta as médias salariais para este perfil considerando o porte das empresas e a experiência:

Porte da Empresa	Júnior	Pleno	Sênior
Micro	7.407,62	7.955,70	8.906,43
Pequenas	7.395,31	7.943,40	8.894,13
Médias	9.440,56	9.988,64	10.939,37
Grandes Empresas	10.520,02	11.068,11	12.018,83

4.1.3. Considerando o TRT24 uma organização de grande porte e considerando a experiência profissional exigida no Anexo II, a classificação adequada seria a de um profissional Junior para organização de grande porte, compreendendo um salário de **R\$ 10.520,02**.

4.1.4. Por outro lado, as médias salariais por porte consideram todo o território nacional, de maneira que algumas regiões com custo de vida mais elevado possuem médias salariais mais elevadas. Neste mesmo levantamento há uma pesquisa pela média salarial em alguns estados, dos quais destaco na tabela a seguir o estado de Goiás por fazer divisa com Mato Grosso do Sul e ser da região Centro-Oeste.

² <https://www.salario.com.br/profissao/gerente-de-suporte-tecnico-de-tecnologia-da-informacao-cbo-142530/>

UF	Jornada	Piso Salarial	Média Salarial	Teto Salarial
Goiás	44	5.678,18	5.837,61	8.821,97

4.1.5. Desta maneira, para as médias salariais do site Salário, podemos considerar o salário de **R\$ 5.837,00** mais adequado para a realidade de Mato Grosso do Sul.

4.1.6. Considerando o Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, o perfil mais adequado identificado foi o de "Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação". A média salarial para este perfil foi de **R\$ 8.877,20**.

4.1.7. Considerando o Contrato Nº 01.001/2021 do TJMS, há o perfil de Coordenador da equipe terceirizada e o salário bruto é de **R\$ 6.508,47**.

4.1.8. Considerando o Contrato Nº 17/2021 do TRT24, há o perfil de Coordenador da equipe terceirizada e o salário bruto é de **R\$ 3.205,77**. Em que pese o valor inferior aos demais salários identificados, é importante destacar que o atual estudo aumenta consideravelmente o escopo de atuação da equipe terceirizada, aumentando também a responsabilidade deste profissional.

4.1.9. A tabela a seguir apresenta o resumo dos salários levantados e o valor médio entre os mesmos:

Site Salário	Portaria SGD/MGI nº 1.070	Contrato Nº 01.001/2021 do TJMS	Contrato Nº 17/2021 do TRT24	Média
R\$5.837,00	R\$ 8.877,20	R\$6.508,47	R\$3.205,77	R\$6.107,11

4.1.10. Diante do exposto, o valor salarial mínimo para este perfil é de **R\$6.107,11**.

4.2. Salários para Técnicos atuantes no Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível

4.2.1. Em pesquisa realizada no site Salário o perfil mais adequado encontrado para os técnicos atuantes no Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível foi o de "Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática"³.

4.2.2. A tabela a seguir apresenta as médias salariais para este perfil considerando o porte das empresas e a experiência:

Porte da Empresa	Nível I	Nível II	Nível III
Micro	2.023,73	2.162,40	2.402,94
Pequenas	2.091,32	2.229,99	2.470,53
Médias	2.196,06	2.334,73	2.575,27
Grandes Empresas	2.167,02	2.305,69	2.546,23

4.2.3. Considerando o TRT24 uma organização de grande porte e considerando a experiência profissional exigida no Anexo II, a classificação adequada seria a de um profissional Nível II, compreendendo um salário de **R\$ 2.305,69**.

4.2.4. Neste mesmo levantamento há uma pesquisa pela média salarial em alguns estados, dos quais destaco na tabela a seguir o estado de Mato Grosso por fazer divisa com Mato Grosso do Sul e ser da região Centro-Oeste.

UF	Jornada	Piso Salarial	Média Salarial	Teto Salarial
Mato Grosso	43	1.933,45	1.987,73	3.003,92

4.2.5. Desta maneira, para este perfil o salário previsto no item 4.2.3 é muito próximo à média salarial no Estado de Mato Grosso. Diante do exposto, podemos considerar o salário de **R\$ 2.305,69**.

4.2.6. Considerando o Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, o perfil mais adequado identificado foi o de "Técnico em

³ <https://www.salario.com.br/profissao/tecnico-em-manutencao-de-equipamentos-de-informatica-cbo-313220/>

manutenção de equipamentos de informática Pleno". A média salarial para este perfil foi de **R\$ 2.505,12**.

4.2.7. Considerando o Contrato N° 01.001/2021 do TJMS, há o perfil de "Técnico de Nível II - Presencial" e o salário bruto é de **R\$ 2.398,35**.

4.2.8. Considerando o Contrato N° 17/2021 do TRT24, há o perfil de técnico de suporte e o salário bruto é de **R\$ 2.170,67**.

4.2.9. A tabela a seguir apresenta o resumo dos salários levantados e o valor médio entre os mesmos:

Site Salário	Portaria SGD/MGI n° 1.070	Contrato N° 01.001/2021 do TJMS	Contrato N° 17/2021 do TRT24	Média
R\$ 2.305,69	R\$ 2.505,12	R\$2.399,00	R\$2.171,67	R\$2.345,12

4.2.10. Diante do exposto, o valor salarial mínimo para este perfil é de **R\$2.345,12**.

4.3. Salários para Técnico atuante no Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento

4.3.1. Em pesquisa realizada no site Salário, não foi identificado um perfil adequado especificamente para técnico atuante no Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento. No entanto, devido ao perfil atuar diretamente com escrita de documentação para as equipes de nível 1 e nível 2, requer habilidades técnicas de suporte avançadas, além da capacidade de compreensão e escrita. Diante do exposto, o perfil mais adequado encontrado para o técnico de Gestão da Base de Conhecimento foi o de "Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - nível III"⁴.

⁴ <https://www.salario.com.br/profissao/tecnico-em-manutencao-de-equipamentos-de-informatica-cbo-313220/>

4.3.2. A tabela a seguir apresenta as médias salariais para este perfil considerando o porte das empresas e a experiência:

Porte da Empresa	Nível I	Nível II	Nível III
Micro	2.023,73	2.162,40	2.402,94
Pequenas	2.091,32	2.229,99	2.470,53
Médias	2.196,06	2.334,73	2.575,27
Grandes Empresas	2.167,02	2.305,69	2.546,23

4.3.3. Considerando o TRT24 uma organização de grande porte e considerando a experiência profissional exigida no Anexo II, a classificação adequada seria a de um profissional Nível III para organização de grande porte, compreendendo um salário de **R\$ 2.546,23**.

4.3.4. Neste mesmo levantamento há uma pesquisa pela média salarial em alguns estados, dos quais destaco na tabela a seguir o estado de Mato Grosso por fazer divisa com Mato Grosso do Sul e ser da região Centro-Oeste.

UF	Jornada	Piso Salarial	Média Salarial	Teto Salarial
Mato Grosso	43	1.933,45	1.987,73	3.003,92

4.3.5. Desta maneira, para este perfil o salário previsto no item 4.3.3 fica entre a média e o teto salarial no Estado de Mato Grosso. Diante do exposto, podemos considerar o salário de **R\$ 2.546,23**.

4.3.6. Considerando o Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, o perfil mais adequado identificado foi o de "Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior". A média salarial para este perfil foi de **R\$ 3.273,71**.

4.3.7. Considerando o Contrato Nº 01.001/2021 do TJMS, há o perfil de "Técnico Adm. Base de Conhecimento" e o salário bruto é de **R\$ 3.109,07**.

4.3.8. O Contrato N° 17/2021 do TRT24 não possui o perfil de técnico gestão da Base de Conhecimento.

4.3.9. A tabela a seguir apresenta o resumo dos salários levantados e o valor médio entre os mesmos:

Site Salário	Portaria SGD/MGI n° 1.070	Contrato N° 01.001/2021 do TJMS	Contrato N° 17/2021 do TRT24	Média
R\$ 2.546,23	R\$ 3.273,71	R\$ 3.109,07	-	R\$2.976,34

4.3.10. Diante do exposto, o valor salarial mínimo para este perfil é de **R\$2.976,34**.

4.4. Salários para Técnico atuante no Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI

4.4.1. Em pesquisa realizada no site Salário o perfil mais adequado encontrado para o técnico atuante no Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI foi o de "Encarregado de Estoque"⁵.

4.4.2. A tabela a seguir apresenta as médias salariais para este perfil considerando o porte das empresas e a experiência:

Porte da Empresa	Nível I	Nível II	Nível III
Micro	1.905,46	2.034,21	2.257,54
Pequenas	1.910,71	2.039,46	2.262,80
Médias	1.955,01	2.083,76	2.307,09
Grandes Empresas	1.966,13	2.094,88	2.318,22

⁵ <https://www.salario.com.br/profissao/encarregado-de-estoque-cbo-414105/>

4.4.3. Considerando o TRT24 uma organização de grande porte, a grade responsabilidade devido aos valores dos equipamentos de TI e as atribuições adicionais de distribuição e inventário de equipamentos de TI, a classificação adequada seria a de um profissional Nível III para organização de grande porte, compreendendo um salário de **R\$ 2.318,22**.

4.4.4. Neste mesmo levantamento há uma pesquisa pela média salarial em alguns estados, dos quais destaco na tabela a seguir o estado de Mato Grosso por fazer divisa com Mato Grosso do Sul e ser da região Centro-Oeste.

UF	Jornada	Piso Salarial	Média Salarial	Teto Salarial
Mato Grosso	44	1.789,22	1.839,46	2.779,84

4.4.5. Desta maneira, para este perfil o salário previsto no item 4.4.3 fica entre a média e o teto salarial no Estado de Mato Grosso. Diante do exposto, podemos considerar o salário de **R\$ 2.318,22**.

4.4.6. Considerando o Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, não foi identificado um perfil específico para este tipo de profissional. No entanto, devido a natureza do trabalho, com manipulação e controle de equipamentos de microinformática, o perfil mais adequado identificado foi o de "Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno". A média salarial para este perfil foi de **R\$ 2.505,12**.

4.4.7. Considerando o Contrato Nº 01.001/2021 do TJMS, há o perfil de "Técnico de Logística" e o salário bruto é de **R\$ 1.968,92**.

4.4.8. O Contrato Nº 17/2021 do TRT24 não possui o perfil de técnico de logística.

4.4.9. A tabela a seguir apresenta o resumo dos salários levantados e o valor médio entre os mesmos:

Site Salário	Portaria SGD/MGI n° 1.070	Contrato N° 01.001/2021 do TJMS	Contrato N° 17/2021 do TRT24	Média
2.318,22	2.505,12	R\$1.968,92		R\$2.264,09

4.4.10. Diante do exposto, o valor salarial mínimo para este perfil é de **R\$2.264,09**.

4.5. Salários para Técnico atuante no Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos

4.5.1. Em pesquisa realizada no site Salário o perfil mais adequado encontrado para o técnico atuante no Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos foi o de "Engenheiro de Softwares Computacionais"⁶.

4.5.2. A tabela a seguir apresenta as médias salariais para este perfil considerando o porte das empresas e a experiência:

Porte da Empresa	Júnior	Pleno	Sênior
Micro	12.905,97	13.751,13	15.217,19
Pequenas	12.020,84	12.866,00	14.332,06
Médias	12.514,93	13.360,09	14.826,15
Grandes Empresas	12.967,43	13.812,59	15.278,65

4.5.3. Considerando o TRT24 uma organização de grande porte e considerando a experiência profissional exigida no Anexo II, a classificação adequada seria a de um profissional Junior, compreendendo um salário de **R\$ 12.967,43**.

⁶ <https://www.salario.com.br/profissao/engenheiro-de-softwares-computacionais-cbo-212205/>

4.5.4. Neste mesmo levantamento há uma pesquisa pela média salarial em alguns estados, dos quais destaco na tabela a seguir o estado de Paraná por fazer divisa com Mato Grosso do Sul.

UF	Jornada	Piso Salarial	Média Salarial	Teto Salarial
Paraná	41	9.436,97	9.701,94	14.661,87

4.5.5. Desta maneira, para este perfil o salário previsto no item 4.5.3 poderá ser considerado a média salarial no Estado Paraná. Diante do exposto, podemos considerar o salário de **R\$ 9.701,94**.

4.5.6. Considerando o Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, o perfil mais adequado identificado foi o de "Especialista em Cloud - Pleno". A média salarial para este perfil foi de **R\$ 10.554,83**.

4.5.7. O Contrato Nº 01.001/2021 do TJMS não possui o perfil de Técnico atuante no Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos.

4.5.8. O Contrato Nº 17/2021 do TRT24 não possui o perfil de Técnico atuante no Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos.

4.5.9. A tabela a seguir apresenta o resumo dos salários levantados e o valor médio entre os mesmos:

Site Salário	Portaria SGD/MGI nº 1.070	Contrato Nº 01.001/2021 do TJMS	Contrato Nº 17/2021 do TRT24	Média
R\$9.701,94	R\$10.554,83	-	-	R\$10.128,39

4.5.10. Diante do exposto, o valor salarial mínimo para este perfil é de **R\$ 10.128,39**.

4.6. Tabela resumo das médias dos salários

4.6.1. A tabela a seguir apresenta uma visão resumida de todos os perfis, com os respectivos salários encontrados por fonte de pesquisa e a médias:

Perfil	Site Salário	Portaria SGD/MGI n° 1.070	Contrato N° 01.001/2021 do TJMS	Contrato N° 17/2021 do TRT24	Média
Coordenador de Suporte Técnico	R\$ 5.837,00	R\$8.877,20	R\$6.508,47	R\$3.205,77	R\$ 6.107,11
Técnicos atuantes no Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	R\$ 2.305,69	R\$2.505,12	R\$2.399,00	R\$2.171,67	R\$ 2.345,12
Técnico atuante no Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	R\$ 2.546,23	R\$3.273,71	R\$3.109,07	-	R\$ 2.976,34
Técnico atuante no Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	R\$ 2.318,22	R\$ 2.505,12	R\$1.968,92	-	R\$ 2.264,09
Técnico atuante no Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	R\$ 9.701,94	R\$10.554,83	-	-	R\$10.128,39

4.7. Atualizações dos valores obtidos

4.7.1. A pesquisa para a definição do piso salarial para este estudo foi finalizada em outubro de 2024 considerando diferentes fontes.

4.7.2. Em que pese a data da pesquisa, é fato que as médias salariais contidas no Anexo II da Portaria SGD/MGI n° 1.070 datam de outubro de 2024 e, desde então, não foram atualizadas.

4.7.3. Os contratos do TRT24 e do TJMS estão prestes a serem aditivados mediante atualização da convenção coletiva de 2024/2025.

4.7.4. O aumento salarial previsto na Convenção Coletiva de Trabalho 2024/2025⁷ foi de 5% no ano de 2024;

4.7.5. Aplicamos então para os pisos salariais definidos neste estudo esses 5% de reajuste sobre os valores médios contidos na tabela no item 4.6.1, passando a fixar os valores conforme tabela a seguir:

Perfil	Piso
Coordenador de Suporte Técnico	R\$ 6.412,47
Técnicos atuantes no Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	R\$ 2.462,38
Técnico atuante no Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	R\$ 3.125,15
Técnico atuante no Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	R\$ 2.377,29
Técnico atuante no Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	R\$10.634,80

4.7.6. Em junho de 2025 houve novo reajuste salarial previsto na Convenção Coletiva de Trabalho 2025/2026⁸, de 6%.

4.7.7. Aplicamos então para os pisos salariais definidos neste estudo mais esses 6% de reajuste sobre os valores médios contidos na tabela no item 4.7.5, passando a fixar os valores conforme tabela a seguir:

Perfil	Piso
Coordenador de Suporte Técnico	R\$ 6.797,22
Técnicos atuantes no Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	R\$ 2.610,12
Técnico atuante no Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	R\$ 3.312,66
Técnico atuante no Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	R\$ 2.519,93
Técnico atuante no Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	R\$11.272,89

⁷ <https://sppdms.org.br/wp-content/uploads/2024/06/CCT-2024-2025-ASSINADA.pdf>

⁸ <https://sppdms.org.br/wp-content/uploads/2025/06/cct-2025-2026-assinada-sppdms.pdf>. Disponível também pelo sistema Mediador do MTE: <https://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/ConsultarInstColetivo>

**ANEXO III - RESUMO DOS PERFIS MÍNIMOS EXIGIDOS DE QUALIFICAÇÃO
PROFISSIONAL**

1. As qualificações e requisitos mínimos de experiência exigidos dos profissionais componentes das respectivas equipes técnicas, indicados pela empresa Contratada para executar as atividades desta Contratação são resumidos a seguir.
2. Para as exigências das certificações:
 - a. **ITIL Foundation e Knowledge-Centered Service (KCS)**¹: terão um prazo de entrega das certificações de 60 (sessenta) dias após o início da prestação dos serviços ou início de atuação de novo profissional.
 - b. **AWS Certified DevOps Engineer – Professional**: terá um prazo de entrega da certificação de 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços ou início de atuação de novo profissional.
3. A comprovação dos demais requisitos de capacitação técnico-profissional pela Contratada deverá se dar em até 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do contrato.
4. Os certificados de participação em cursos deverão conter a data da realização do curso, que não poderá ser superior a 2 (dois) anos, em virtude da necessidade de atualização constante das novas tecnologias.
5. As experiências deverão ser comprovadas através de Contrato de Trabalho ou Carteira de Trabalho, onde deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável. No caso de estágio, deverá ser apresentada declaração emitida pelos agentes de integração, por exemplo: IEL, CIEE.

¹ <https://hdibrasil.com.br/cursos/gestores/kcs-knowledge-centered-service>

Cargo	Perfil mínimo exigido
Técnico de Primeiro Nível	<ul style="list-style-type: none"> Nível médio ou Tecnólogo completo, comprovado através de histórico escolar ficha 19, certificado de conclusão do ensino médio ou declaração equivalente. Certificado de participação em cursos compatíveis com a atividade de suporte de TI, com carga horária mínima 20 (vinte) horas. Certificado de participação em curso de Help Desk, Call Center ou equivalente, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas. Estar incluído em, no mínimo, uma das seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> ⊖ Experiência de, no mínimo, 12 (doze) meses de atuação em atividade de suporte e/ou Help Desk na área de TI. ○ Experiência de, no mínimo, 6 (seis) meses na área de Call Center.
Técnico de Segundo Nível - Presencial	<ul style="list-style-type: none"> Formação completa ou em andamento de Tecnólogo ou Bacharelado na área de Tecnologia da Informação ou alternativamente, formação completa de Curso Técnico de Nível Médio na área de Tecnologia da Informação, Curso Superior na área de Tecnologia da Informação, ou Curso Superior completo em qualquer outra área, acompanhada de certificados de participação em cursos na área de Tecnologia da Informação que totalizem 120 (cento e vinte) horas (deverá estar contido no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos - CNCT - instituído pela Portaria do MEC nº 870 de 2008), reconhecidos pelo MEC, comprovada através de declaração de matrícula atualizada e referente ao período em curso, diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente. Caso em andamento, deverá ser apresentado documento comprobatório a cada semestre. Certificados de participação em cursos compatíveis com a atividade de suporte de TI, com carga horária mínima 20 (vinte) horas. Certificado de participação em curso de Manutenção de microcomputadores, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas. Experiência: Compatível com as atividades a serem executadas descritas no TR e, no mínimo, 2 (dois) anos na área de suporte de TI envolvendo o atendimento presencial à usuários, a instalação,

	<p>configuração, diagnóstico básico, manutenção, atualização de software e hardware de TI diversos; Orientação, Configuração, verificação de erros em Sistemas operacionais para estações de trabalho - Microsoft Windows; Instalação, configuração e análise de erros diversos de softwares abertos/comuns e/ou licenciados; instalação, configuração, manutenção, e preparo de Equipamentos, Periféricos Assessórios, Componentes e demais Materiais de TI diversos; captura, configuração e manipulação de dispositivos e equipamentos multimídia em estações de trabalho; Conhecimento de redes de computadores em nível de configuração e operação.</p> <p>o A experiência mínima de 2 (dois) anos justifica-se pela necessidade de profissionais com capacidade de atendimento de todos os itens do Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível com qualidade e baixa curva de aprendizado para os itens específicos do TRT24.</p>
Administrador da Base de Conhecimento	<ul style="list-style-type: none"> • Formação completa de Curso Superior na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovado através de diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente. • Certificado de participação em curso de Análise de Negócios, com carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas. • Certificação "ITIL® V3 Foundation", emitida pela <i>Information Systems Examinations Board (ISEB)</i>, do Reino Unido ou <i>Examination Institute for Information Science (EXIN)</i>, dos Países Baixos. <ul style="list-style-type: none"> o Esta certificação garante que o profissional possua conhecimentos básicos de uma biblioteca de boas práticas em gestão de TIC. Estes conhecimentos são fundamentais para que o profissional compreenda a importância de suas atividades para a execução adequada dos processos de suporte de TIC da Contratante. • Certificação Knowledge-Centered Service (KCS)² ou Experiência de, no mínimo, 1 (um) ano na área de análise de negócios. <ul style="list-style-type: none"> o No caso da certificação KCS, garante que o profissional possua conhecimento dos fundamentos do suporte centrado no

² <https://hdiabrasil.com.br/cursos/gestores/kcs-knowledge-centered-service>

	conhecimento, facilitando sua aplicação na contratante.
Coordenador	<ul style="list-style-type: none"> Formação completa de Curso Superior na área de Tecnologia da Informação ou alternativamente, formação de Curso Superior completo em qualquer outra área, acompanhada de certificados de participação em cursos na área de Tecnologia da Informação que totalizem 120 (cento e vinte) horas, comprovados através de diploma ou certificado de conclusão de curso ou documentos equivalentes. Estar incluído em, no mínimo, uma das seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> Experiência de, no mínimo, 3 (três) anos na área de Gestão ou Supervisão de Call Center / Help Desk, envolvendo monitoria da qualidade de serviços, geração e análise de relatórios e indicadores de desempenho, gestão estratégica de atendimento, elaboração e coordenação de procedimentos e protocolos de atendimento, gestão de pessoas, liderança e motivação de equipes, condução de projetos relacionados ao atendimento a usuários. <ul style="list-style-type: none"> A experiência mínima de 3 (três) anos justifica-se pela criticidade da liderança da equipe de suporte de TIC para uma prestação e serviço de suporte de TIC com qualidade. A comprovação da experiência na liderança de equipes de suporte de TIC reduz o risco à Contratante. Experiência de, no mínimo, 1 (um) ano no atendimento de qualquer Nível do Service Desk do PJMS. Certificado de participação em curso de Gestor ou Supervisor de Help Desk/Call Center, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas. Certificado de participação em curso de Manutenção de microcomputadores, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas. Certificação "ITIL® V3 Foundation", emitida pela <i>Information Systems Examinations Board (ISEB)</i>, do Reino Unido ou <i>Examination Institute for Information Science (EXIN)</i>, dos Países Baixos. <ul style="list-style-type: none"> Esta certificação garante que o profissional possua conhecimentos básicos de uma

	<p>biblioteca de boas práticas em gestão de TIC. Estes conhecimentos são fundamentais para que o profissional compreenda a importância de suas atividades para a execução adequada dos processos de suporte de TIC da Contratante.</p>
<p>Técnico de Logística, Controle e Inventário de Materiais de TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formação completa ou em andamento de Tecnólogo ou Bacharelado na área de Tecnologia da Informação e/ou de Logística, ou alternativamente, formação completa de Curso Técnico de Nível Médio na área de Tecnologia da Informação e/ou de Logística (deverá estar contido no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos - CNCT - instituído pela Portaria do MEC nº 870 de 2008), reconhecidos pelo MEC, comprovada através de declaração de matrícula atualizada e referente ao período em curso, diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente. Caso em andamento, deverá ser apresentado documento comprobatório a cada semestre. • Certificados de participação em cursos compatíveis com as atividades de logística, com carga horária mínima 30 (trinta) horas (permitido o somatório de certificados). • Certificados de participação em cursos compatíveis com atividades de TI, com carga horária mínima 20 (vinte) horas (permitido o somatório de certificados). • Experiência: Compatível com as atividades a serem executadas descritas no TR e, no mínimo, 2 (dois) anos na área de TI e/ou Logística; envolvendo as atividades de suporte e/ou manipulação e/ou logística de materiais diversos e/ou equipamentos, periféricos e componentes de tecnologia da informação; Manipulação e cadastro de informação em sistemas da informação; manipulação e cadastro de relatórios e planilhas de média complexidade; <ul style="list-style-type: none"> o A experiência mínima de 2 (dois) anos justifica-se pela criticidade de uma atividade que envolve manuseio de equipamentos de TIC de alto valor. Em que pese ser um serviços auxiliar às atividades realizadas por servidores de TIC, a experiência prévia reduzirá o risco de

	manuseio indevido dos equipamentos.
Técnico de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Formação completa de Curso Superior na área de Tecnologia da Informação, reconhecido pelo MEC, comprovado através de diploma ou certificado de conclusão de curso ou documento equivalente. • Certificação "AWS Certified DevOps Engineer - Professional³", emitida pela <i>AWS Certification</i>. <ul style="list-style-type: none"> o O Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos requer um conhecimento elevado em tecnologias de infraestrutura. Esta certificação garante que o profissional possua conhecimentos avançados nestas tecnologias, reduzindo assim o risco de contar com um profissional desqualificado para função. • Experiência de, no mínimo, 2 (dois) anos na área de Suporte e Operação de Infraestrutura de TIC. <ul style="list-style-type: none"> o Além do conhecimento teórico proporcionado pela certificação exigida acima, devido à criticidade das atividades a serem executadas pelo serviço é também importante que o profissional possua experiência em infraestrutura, reduzindo assim sua curva de aprendizado e evitando eventuais erros na execução do serviço.

³ <https://aws.amazon.com/pt/certification/certified-devops-engineer-professional/?ch=tile&tile=getstarted>

ANEXO IV – ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. O tempo máximo previsto no atendimento de cada chamado (ANS) está definido pela criticidade do serviço ou pelo grupo de prioridade conforme estabelecido no Anexo IX – Catálogo de Serviços de TI.

1.1. Para todos os itens do Catálogo de Serviços de TI:

1.1.1. A coluna “Tipo” indica se o chamado categorizado no respectivo item do Catálogo é uma “Requisição” ou um “Incidente”;

1.1.2. Sua publicidade é classificada em “Negócio”, acessíveis aos usuários de TI, e em “Interno”, acessíveis apenas aos técnicos de TI;

1.1.3. Estão estruturados em PORTFOLIO, SERVIÇO e ATIVIDADE;

1.1.4. Possuem 3 possíveis grupos de solução, os quais variam conforme o item do Catálogo;

1.1.4.1. O chamado cai inicialmente para o grupo de solução configurado na coluna “Grupo 1”. Em caso de necessidade de escalonamento, passar para ser atendido no grupo de solução configurado na coluna “Grupo 2”. Por fim, pode ser escalonado para o grupo de solução configurado na coluna “Grupo 3”;

1.1.4.2. As Colunas “Grupo 2” e “Grupo 3” não possuem preenchimento obrigatório caso o item em questão não possua grupo de solução para as mesmas;

1.1.5. A coluna “SLA” possui os SLAs globais para resolução de chamados pelos grupos de solução configurados nas colunas “GRUPO 1”, “GRUPO 2” e “GRUPO 3”.

1.1.6. Os grupos de solução existentes no catálogo e que deverão ser compostos por técnicos que atuarão nos serviços objeto deste catálogo são:

- 1.1.6.1. **Service desk N1:** equipe técnica responsável pela prestação do Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível;
- 1.1.6.2. **Service desk N2:** equipe técnica responsável pela prestação do Serviço de Suporte Técnico Remoto de 2º Nível no prédio do TJMS;
- 1.1.6.3. **Logística:** equipe técnica responsável pela prestação do Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI;
- 1.1.6.4. **KBA:** técnico responsável pela prestação do Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento;
- 1.1.6.5. **Suporte e Operação de Infraestrutura:** técnico responsável pela prestação do Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento;
- 1.1.7. A coluna "Elegível N1" indica se um chamado categorizado no respectivo item do Catálogo é elegível de resolução pelo grupo de solução "Service desk N1";
 - 1.1.7.1. Os chamados elegíveis de resolução pelo grupo de solução "Service desk N1" possuirão um indicador de desempenho, tendo a Contratada um percentual mínimo de resolução deste tipo de chamado.
- 1.2. Os ANS da tabela 1 e os previstos no Catálogo de Serviço definido pelo Contratante deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada, através de relatório específico para tal, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
- 1.3. Os cálculos de SLA para as equipes terceirizadas deverão obedecer a seguinte regra:

1.3.1. Chamados categorizados em itens do catálogo de serviços que possuam o "GRUPO 1" configurado com o grupo de solução SERVICE DESK N1:

1.3.1.1. Chamados categorizados em itens do catálogo de serviços que possuam apenas dois grupos de solução configurados;

1.3.1.1.1. O "GRUPO 1" terá 1 hora para resolução ou escalonamento do chamado;

1.3.1.1.2. O "GRUPO 2" terá 100% do tempo do SLA configurado para resolução do chamado descontada uma hora do atendimento do "GRUPO 1";

1.3.1.2. Chamados categorizados em itens do catálogo de serviços que possuam três grupos de solução configurados;

1.3.1.2.1. O "GRUPO 1" terá 1 hora para resolução ou escalonamento do chamado;

1.3.1.2.2. O "GRUPO 2" terá 30% do tempo do SLA configurado para resolução ou escalonamento do chamado descontada uma hora do atendimento do "GRUPO 1";

1.3.1.2.3. O "GRUPO 3" terá 70% do tempo do SLA configurado para resolução do chamado descontada uma hora do atendimento do "GRUPO 1";

1.3.1.3. A tabela a seguir ilustra este cenário:

Quantidade de Grupos Solucionadores	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
2	1 hora	100% do (SLA - 1h)	
3	1 hora	30% do (SLA - 1h)	70% do (SLA - 1h)

- 1.3.1.4. Para estes chamados o "GRUPO 1" sempre terá 1 hora para resolução ou escalonamento dos chamados. O "GRUPO 2" e "GRUPO 3" terão sempre um percentual do tempo do SLA configurado na coluna "SLA" do Catálogo descontada uma hora do atendimento do "GRUPO 1".
- 1.3.1.5. A título de exemplo, um chamado categorizado em um item do catálogo que possua SLA de 8 horas e se enquadre no item 1.3.1.2, terá uma hora para resolução ou escalonamento do chamado no "Grupo 1", terá 2,1 horas (30% de (8-1)h) para resolução ou escalonamento do chamado no "Grupo 2" e terá 4,9 horas (70% de (8-1)h) para resolução do chamado no "Grupo 3".
- 1.3.2. Chamados categorizados em itens do catálogo de serviços que estejam com o "GRUPO1" configurado com o grupo de solução diferente de SERVICE DESK N1:
- 1.3.2.1. Chamados categorizados em itens do catálogo de serviços que possuam apenas um grupo de solução configurado;
- 1.3.2.1.1. O "GRUPO 1" terá 100% do tempo do SLA configurado para resolução do chamado;
- 1.3.2.2. Chamados classificados em itens do catálogo de serviços que possuam apenas dois grupos de solução configurados;
- 1.3.2.2.1. O "GRUPO 1" terá 30% do tempo do SLA configurado para resolução ou escalonamento do chamado;
- 1.3.2.2.2. O "GRUPO 2" terá 70% do tempo do SLA configurado para resolução do chamado;

1.3.2.3. Chamados classificados em itens do catálogo de serviços que possuam três grupos de solução configurados;

1.3.2.3.1. O "GRUPO 1" terá 20% do tempo do SLA configurado para resolução ou escalonamento do chamado;

1.3.2.3.2. O "GRUPO 2" terá 30% do tempo do SLA configurado para resolução ou escalonamento do chamado;

1.3.2.3.3. O "GRUPO 3" terá 50% do tempo do SLA configurado para resolução do chamado;

1.3.2.4. A tabela a seguir ilustra este cenário:

Quantidade de Grupos Solucionadores	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
1	100% do SLA		
2	30% do SLA	70% do SLA	
3	20% do SLA	30% do SLA	50% do SLA

1.3.2.5. Para estes chamados o "GRUPO 1", "GRUPO 2" e "GRUPO 3" terão sempre um percentual do tempo do SLA configurado na coluna "SLA" do Catálogo.

1.3.2.6. A título de exemplo, um chamado categorizado em um item do catálogo que possua SLA de 8 horas e se enquadre no item 1.3.2.3, terá 1,6 horas (20% de 8h) para resolução ou escalonamento do chamado no "Grupo 1", terá 2,4 horas (30% de 8h) para resolução ou escalonamento do chamado no "Grupo 2" e terá 4,9 horas (50% de 8h) para resolução do chamado no "Grupo 3".

1.3.3. As regras dos cálculos de SLA foram definidas com o objetivo de responsabilizar cada grupo de solução no cumprimento do SLA global. As regras estão aderentes com as possibilidades de configuração nativas da solução ITSM utilizada pelo Contratante. Assim, a contratada terá ferramentas da própria solução ITSM para controle dos SLAs.

1.4. A análise dos resultados destas avaliações pelo Contratante resultará em glosas caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

1.4.1. Os chamados resolvidos com tempo extrapolado por técnicos de primeiro nível serão contabilizados para fins de glosa na fatura específica ou item da fatura única referente ao Serviço de Suporte Técnico Remoto de Primeiro Nível.

1.4.2. Os chamados resolvidos com tempo extrapolado por técnicos de segundo nível serão contabilizados para fins de glosa na fatura específica ou item da fatura única referente ao Serviço de Suporte Técnico Presencial de Segundo Nível.

1.4.3. Os chamados resolvidos com tempo extrapolado por técnicos de logística e inventário serão contabilizados para fins de glosa na fatura específica ou item da fatura única referente ao Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI.

1.4.4. Os chamados resolvidos com tempo extrapolado por técnicos de administração da base de conhecimento serão contabilizados para fins de glosa na fatura específica ou item da fatura única referente ao Serviço de Gerenciamento da Base de Conhecimento.

- 1.4.5. Os chamados resolvidos com tempo extrapolado por técnicos de suporte e operação de infraestrutura para sistemas administrativos serão contabilizados para fins de glosa na fatura específica ou item da fatura única referente ao Serviços de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos.
- 1.5. A fim de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, a Contratada estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:
- 1.5.1. No primeiro trimestre a Contratada deverá atingir as metas estabelecidas na tabela 1 como Meta 1.
- 1.5.2. A partir do segundo trimestre a Contratada deverá atingir as metas estabelecidas na tabela 1 como Meta 2.
- 1.5.3. Os prazos referentes aos itens 1.5.1 e 1.5.2 serão contados a partir do início da operação dos serviços.
- 1.6. O período da Meta 1 será considerado como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviços acordados (ANS) poderão ser flexibilizados a critério da Contratante.
- 1.7. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os níveis de serviços e o Catálogo de Serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados quando acordado entre o Contratante e a Contratada.
- 1.7.1. A Contratada poderá, a qualquer tempo, solicitar formalmente a revisão ou adequação dos itens constantes no Catálogo de Serviço ou nos indicadores de desempenho da Tabela 2, motivando detalhadamente a necessidade, a ser avaliado pelo Contratante, podendo acatar ou não a alteração solicitada.

Id.	Indicador de desempenho	Descrição	Meta 1	Meta 2
1	Índice de resolução dos chamados elegíveis no Primeiro Nível	Total de chamados técnicos elegíveis ao primeiro nível atendidos sem escalonamento (pelo primeiro nível) / Total de chamados técnicos elegíveis ao primeiro nível x 100 (cem).	65%	85%
2	Índice de Resolução de chamados de 1º nível de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo primeiro nível / Total de chamados atendidos pelo primeiro nível x 100 (cem).	70%	95%
3	Índice de Escalonamento de chamados pelo 1º nível de acordo com ANS	Total de chamados técnicos escalonados dentro do prazo definido no ANS pelo primeiro nível / Total de chamados escalonados pelo primeiro nível x 100 (cem).	80%	95%
4	Índice de Resolução de chamados de 2º nível de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo segundo nível da contratada / Total de chamados atendidos pelo segundo nível da contratada x 100 (cem).	70%	95%
5	Índice de Escalonamento de chamados pelo 2º nível de acordo com ANS	Total de chamados técnicos escalonados dentro do prazo definido no ANS pelo segundo nível / Total de chamados escalonados pelo segundo nível x 100 (cem).	80%	95%
6	Índice de Resolução de chamados de logística de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pela logística da contratada / Total de chamados atendidos pela logística da contratada x 100 (cem).	70%	95%
7	Índice de Resolução de chamados de base de conhecimento de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo gestor de conhecimento da contratada / Total de chamados atendidos pelo gestor de conhecimento da contratada x 100 (cem).	70%	95%

8	Índice de Resolução de chamados de suporte e operação de infraestrutura de acordo com ANS	Total de chamados técnicos atendidos dentro do prazo definido no ANS pelo técnico de infraestrutura da contratada / Total de chamados atendidos pelo técnico de infraestrutura da contratada x 100 (cem).	70%	95%
9	Índice de chamadas telefônicas em que o tempo de conversação excedeu 20 (vinte) minutos	Total de chamadas telefônicas recebidas em que o tempo de conversação excedeu 20 (vinte) minutos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	5%	2%
10	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 60 (sessenta) segundos	Total de chamadas telefônicas abandonadas após 60 (sessenta) segundos do término da gravação da URA/Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	10%	7%
11	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 60 (sessenta) segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 60 (sessenta) segundos do término da gravação da URA /Total de chamadas telefônicas recebidas x 100 (cem)	70%	80%
12	Índice trimestral de Rotatividade de pessoal por Nível de Serviço	Total de substituições de colaboradores da contratada no trimestre / Total de colaboradores da contratada x 100 (cem)	30%	20%
13	Índice de satisfação dos usuários em relação ao 1º nível	Total de respostas de pesquisa de satisfação que consideram o serviço prestado (resolvido) pelo 1º nível como ótimo ou bom / Total de respostas às pesquisas de satisfação x 100 (cem)	75%	90%
14	Índice de satisfação dos usuários em relação ao 2º nível	Total de respostas de pesquisa de satisfação que consideram o serviço prestado (resolvido) pelo 2º nível como ótimo ou bom / Total de respostas às pesquisas de satisfação x 100 (cem)	75%	90%
15	Índice de chamados encerrados com referência a scripts da base de conhecimento.	Total de chamados resolvidos por técnicos de 1º nível com referência à script da base de conhecimento / Total de chamados resolvidos por técnicos de 1º nível	65%	90%

Tabela 1 - Índices e Metas.

1.8. A Contratada deverá, além dos indicadores definidos acima, monitorar outros indicadores definidos pela contratante ou

que julgar necessários à garantia da qualidade dos serviços prestados, definindo metas e formas de coleta, sem que estes estejam sujeitos às sanções e penalidades definidas neste termo.

- 1.9. O prazo de atendimento do Primeiro e Segundo Níveis será contado em horas úteis, sendo suspenso nos dias em que não houver expediente no Contratante, sendo retomado no próximo dia útil, conforme horários de atendimento das equipes.
- 1.10. Quando o técnico mudar o status do chamado para em atendimento, estará declarando que está realizando atendimento exclusivo ao usuário naquele momento. Manter o status do chamado em atendimento sem que isso reflita a realidade configurará manipulação conforme Tabela 2, item 03.
- 1.11. O técnico que mudar o status de chamado que ocasione o congelamento da contagem de tempo, deve obrigatoriamente colocar um comentário motivando a mudança. O congelamento da contagem de tempo sem a devida justificativa no chamado, configurará manipulação conforme Tabela 7, item 03.
- 1.12. Em casos excepcionais em que não for possível atingir alguma meta devido a uma demanda de ligações ou chamados muito acima da média, a Contratada poderá, com a devida justificativa e comprovação, solicitar a exclusão do período de tempo no qual ocorreu tal evento para fins de contabilizar as metas. Ficará a cargo do fiscal do contrato aceitar ou não tal exclusão.
- 1.13. Pelo descumprimento das metas, procedimentos e ANS na prestação dos serviços previstos neste documento a CONTRATADA estará sujeita a glosa na fatura dos respectivos serviços, aos quais serão atribuídos pontos à mesma, que sofrerá glosa de 1% (um por cento), a cada 15

(quinze) pontos, sobre o valor da fatura do serviço a que a infração foi cometida, conforme especificações constantes na tabela a seguir:

Aplicar-se-ão a referida pontuação para efeitos de glosa, no caso de a Contratada:			
Nº	Descrição	Referência	Pontos
01	Deixar de cumprir os serviços e metas/ANS pré-estabelecidas na tabela 1 deste documento.	Por índice	30
02	Finalizar o chamado sem anuência do CONTRATANTE, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado.	Por ocorrência	10
03	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	Por ocorrência	60
04	Manter profissionais sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por ocorrência	60
05	Manter profissionais com a qualificação exigida para executar os serviços contratados, mas sem a entrega das certificações de qualificação com prazo adicional exigidas no Anexo III.	Por ocorrência	300
06	Permitir a presença de profissionais sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado.	Por ocorrência	10
07	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela Contratante, por serviço.	Por ocorrência	30
08	Deixar de substituir profissionais que se conduzam de modo inconveniente ou não atendam às necessidades, no prazo definido neste termo.	Por profissional a ser substituído	60
09	Não seguir o procedimento padrão da base de conhecimento ou orientações da Contratante	Por ocorrência	05

10	Não zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados.	Por ocorrência	45
11	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais de prestação de serviço definidos pela CONTRATANTE.	Por ocorrência e por profissional	02
12	Não apresentar os relatórios do item 2, consolidados conforme exigências deste termo, até o 5º dia útil do mês subsequente.	Por relatório	05
13	Não realizar registro de chamados no sistema de gerenciamento de chamados	Por ocorrência	05
14	Escalonar chamados com a categorização errada.	Por ocorrência	02
15	Solucionar chamados sem indicar (quando houver) ou indicar incorretamente o procedimento operacional padrão utilizado na solução.	Por ocorrência	02
16	Realizar detalhamento incompleto da descrição dos chamados, bem como das ações e soluções aplicadas.	Por ocorrência	05
17	Interromper a contagem de tempo de solução de forma indevida ou sem cadastro da motivação.	Por ocorrência	05
18	Identificação de irregularidades por displicência ou má fé no atendimento de chamados de acesso	Por ocorrência	30
19	O não fornecimento de ferramentas, materiais e equipamentos exigidos no Termos de Referência, para execução dos serviços.	Por ocorrência	15

Tabela 2 - Sanções relacionadas aos ANS.

2. Documentação comprobatória

2.1. Apresentar até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação de serviços os seguintes resultados mensais:

2.1.1. (ANS Id1) Percentual de resolução de chamados em 1º Nível;

2.1.2. (ANS Id2, Id4, Id6, Id7 e Id8) Percentual de chamados de 1º Nível, 2º Nível, logística, base de

conhecimento, suporte e operação de infraestrutura da Contratada resolvidos dentro do prazo definido no Catálogo de Serviços;

2.1.3. (ANS Id3 e Id5) de chamados de 1º Nível e 2º Nível da Contratada escalonados dentro do prazo definido no Catálogo de Serviços;

2.1.4. (ANS Id9) Percentual de chamadas telefônicas com tempo de conversação superior ao definido no ANS;

2.1.5. (ANS Id10) Percentual de chamadas telefônicas abandonadas superior ao definido no ANS;

2.1.6. (ANS Id11) Percentual de chamadas telefônicas atendidas em tempo inferior ao definido no ANS;

2.1.7. (ANS Id12) Relação dos profissionais substituídos com suas justificativas;

2.1.8. (ANS Id13 e Id14) Percentual de satisfação dos usuários em relação aos atendimentos de 1º Nível e 2º Nível da Contratada;

2.1.9. (ANS Id15) Percentual de chamados encerrados com referência a scripts da base de conhecimento;

3. Em caso de recorrência de infrações idênticas por 2 (dois) meses seguidos, ou por 3(três) meses alternados, a cada período de 12 (doze) meses, e sem prejuízo às eventuais glosas do item 1.13, pela inexecução total ou parcial dos serviços previstos neste Estudo e no Contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido neste Estudo e no Contrato, ou pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Contratante poderá, garantida a prévia defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à Contratada as outras penalidades previstas em lei e especificadas no termo de Referência, no subitem 25.2.2.




Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

4. As glosas cabíveis poderão ser aplicadas cumulativamente, até o limite de 30 % (trinta por cento) do valor mensal das faturas de cada serviço contratado.



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO V - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

Componentes de Custo de Pessoal pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023					
				Fator K (K)	2,00
	Identificação do Perfil Profissional	Salário (Sp)	Custo total por perfil (Cp = Sp * Fator K)	Qtde. profissionais por perfil (Qp)	Custo Mensal por Perfil (VEMCi = Qp x Cp)
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.312,19	R\$ 4.624,38	4	R\$ 18.497,52
Subtotal componentes de custo de Pessoal (Σ(VEMCi))				4	R\$ 18.497,52
Atualização pelo IPCA de 31.10.2024 a 31.07.2025 (4,531%)					R\$ 19.335,64

Demais Componentes de Custo		
	Demais Componentes de Custo (considerados os valores mensais para todo o quantitativo de profissionais)	
	Descrição	Valor Mensal
1	Custos com software	R\$ 1.422,58
2	Custos com recursos de computação	R\$ 414,70
3	Custos com equipamentos	R\$ 787,75
4	Custos com serviços de informações	R\$ 250,00
5	Seguro de vida em grupo	R\$ 25,22
6	Horas extras	R\$ 0,00
7	Kit Uniforme	R\$ 185,07
8	Custos com diárias	R\$ 0,00
9	Impostos não contemplados no fator-k(especificar)	R\$ 0,00
10	Outros (assistência saúde)	R\$ 1.000,00
11	Outros (capacitação Contínua)	R\$ 50,00
12	Outros (auxílio home office - energia elétrica e internet)	R\$ 250,00
13	Outros (custos administrativos)	R\$ 869,74
14	Outros (infraestrutura predial-aluguel, água, energia, link)	R\$ 728,23
Total Mensal (Qoutros)		R\$ 5.983,29

Valor Total Mensal (VEMS = Σ(VEMCi) + Qoutros)	R\$ 25.318,93
Valor Total (VTI = VEMS * 60)	R\$ 1.519.135,80



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO V - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

Componentes de Custo de Pessoal pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023						
	Identificação do Perfil Profissional	Salário (Sp)	Custo total por perfil (Cp = Sp * Fator K)	Qtde. profissionais por perfil (Qp)	Custo Mensal por Perfil (VEMCi = Qp x Cp)	Fator K (K)
1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.877,20	R\$ 17.576,86	1	R\$ 17.576,86	1,98
2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (sendo 5 técnicos de nível 2 e 1 técnico de logística)	R\$ 2.505,12	R\$ 5.010,24	6	R\$ 30.061,44	2,00
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	R\$ 7.464,06	1	R\$ 7.464,06	2,28
4	Especialista em Cloud - Pleno	R\$ 10.554,83	R\$ 20.793,02	1	R\$ 20.793,02	1,97
Subtotal componentes de custo de Pessoal (Σ(VEMCi))				9	R\$ 75.895,37	

Demais Componentes de Custo (custos idênticos para todos os perfis)		
	Demais Componentes de Custo (outros)	
	Descrição	Valor Mensal
1	Custos com software	R\$ 0,00
2	Custos com recursos de computação	R\$ 0,00
3	Custos com equipamentos	R\$ 0,00
4	Custos com serviços de informações	R\$ 0,00
5	Seguro de vida em grupo	R\$ 57,40
6	Horas extras (técnicos de nível 2 e infraestrutura)	R\$ 463,69
7	Kit Uniforme	R\$ 1.062,00
8	Custos com diárias (113 diárias para os técnicos de nível 2 e logística)	R\$ 3.154,58
9	Outros (especificar)	R\$ 0,00
Total Mensal (Qoutros)		R\$ 4.737,68

Valor Total Mensal (VEMS = Σ(VEMCi) + Qoutros)	R\$ 80.633,05
Valor Total (VTI = VEMS * 60)	R\$ 4.837.983,04

ANEXO V - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

Componentes de Custo de Pessoal					
				Fator K médio (K)	2,06
	Identificação do Perfil Profissional	Salário (Sp)	Custo total por perfil (Cp = Sp * Fator K)	Qtde. profissionais por perfil (Qp)	Custo Mensal por Perfil (VEMCi = Qp x Cp)
1	Coordenador de Suporte Técnico	R\$ 6.797,22	R\$ 14.002,27	1	R\$ 14.002,27
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (primeiro nível)	R\$ 2.312,19	R\$ 4.763,11	4	R\$ 25.318,93
3	Técnicos atuantes no Serviço de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	R\$ 2.610,12	R\$ 5.376,85	5	R\$ 26.884,24
4	Técnico atuante no Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI	R\$ 2.519,93	R\$ 5.191,06	1	R\$ 5.191,06
5	Técnico atuante no Serviço de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	R\$ 3.312,66	R\$ 6.824,08	1	R\$ 6.824,08
6	Técnico atuante no Serviço de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	R\$ 11.272,89	R\$ 23.222,15	1	R\$ 23.222,15
Subtotal componentes de custo de Pessoal (Σ(VEMCi))				13	R\$ 101.442,73

* valor total atualizado pelo IPCA até 31.7.2025 e acrescido dos custos adicionais específicos para os serviços de atendimento de primeiro nível

Demais Componentes de Custo		
Demais Componentes de Custo (Qoutros)		
	Descrição	Valor Mensal
1	Custos com software	R\$ 0,00
2	Custos com recursos de computação	R\$ 0,00
3	Custos com equipamentos	R\$ 0,00
4	Custos com serviços de informações	R\$ 0,00
5	Seguro de vida	R\$ 57,40
6	Horas extras (técnicos de nível 2 e infraestrutura)	R\$ 476,44
7	Kit Uniforme	R\$ 1.062,00
8	Custos com diárias (113 diárias para os técnicos de nível 2 e logística)	R\$ 3.154,58
Total Mensal (Qoutros)		R\$ 4.750,42

** sem considerar o quantitativo dos técnicos para atendimento de primeiro nível, que já tem seus próprios custos adicionais contabilizados a parte

Valor Total Mensal (VEMS = Σ(VEMCi) + Qoutros)	R\$ 106.193,15
Valor Total (VTI = VEMS * 60)	R\$ 6.371.589,00

ANEXO V - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

Cálculo de custo anual com hora-extra - Salários Portaria 1070						
	Identificação do Perfil Profissional	Salário (Sp)	Valor hora ((Sp/22)/8)	Valor hora-extra (Vh + 100%)	Total horas/ano	Total de Horas-extras
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (sendo 5 técnicos de nível 2 e 1 de logística)	R\$ 2.416,96	R\$ 13,73	R\$ 27,47	20	R\$ 549,31
5	Especialista em Cloud - Pleno	R\$ 11.033,07	R\$ 62,69	R\$ 125,38	40	R\$ 5.015,03
Valor total anual em horas extras						R\$ 5.564,34
Valor total mensal em horas extras						R\$ 463,69

* Atualização pelo IPCA de 31.10.2024 a 31.07.2025 (4,531%)

Cálculo de custo anual com hora-extra - Pesquisa ETP						
	Identificação do Perfil Profissional	Salário (Sp)	Valor hora ((Sp/22)/8)	Valor hora-extra (Vh + 100%)	Total horas/ano	Total de Horas-extras
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (sendo 5 técnicos de nível 2 e 1 de logística)	R\$ 2.610,12	R\$ 14,83	R\$ 29,66	20	R\$ 593,21
5	Especialista em Cloud - Pleno	R\$ 11.272,89	R\$ 64,05	R\$ 128,10	40	R\$ 5.124,04
Valor total anual em horas extras						R\$ 5.717,25
Valor total mensal em horas extras						R\$ 476,44

Obs: O valor da hora extra foi calculado conforme pior caso definido pela Cláusula Oitava da Convenção Coletiva de Trabalho 2024/2025 (<https://sppdms.org.br/wp-content/uploads/2024/06/CCT-2024-2025-ASSINADA.pdf>)

Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO VI - ESTIMATIVA DE DIÁRIAS

		Localidades Visitadas			Atividades / Dia da Viagem D = Deslocamento / L1 = Primeira Localidade / L2 = Segunda Localidade / L3 = Terceira Localidade					Diárias
#	Rota	Localidade 1	Localidade 2	Localidade 3	Dia1	Dia2	Dia3	Dia4	Dia5	Quantidade
1	Sul	Mundo Novo	Naviraí	-	D	L1	L1/D/L2	L2	D	4,5
2	Nordeste	Cassilândia	Chapadão do Sul	Costa Rica	D	L1/D/L2	L2	L2/D/L3	D	4,5
3	Noroeste	Corumbá	-	-	D	L1	L1	D	-	3,5
4	Fronteira	Amambai	Ponta Porã	-	D	L1	L1/D/L2	L2	D	4,5
5	Leste	Paranaíba	Ribas do Rio Pardo	-	D	L1	L1	D/L2	L2/D	4,5
6	Sudeste	Bataguassu	Nova Andradina	-	D	L1	L1/D/L2	L2	D	4,5
7	Três Lagoas	Três Lagoas	-	-	D	L1	L1	L1	D	4,5
8	Oeste	Aquidauana	Jardim	-	D/L1	L1/D	L2	L2/D	-	3,5
9	Centro Sul	Fátima do Sul	Rio Brilhante	-	D/L1	L1/D	L2	L2/D	-	3,5
10	Norte	Coxim	São Gabriel	-	D/L1	L1/D	L2	L2/D	-	3,5
11	Dourados	Dourados	-	-	D/L1	L1	L1	L1	D	4,5
12	Itinerantes	Maracaju	Sidrolândia	-	D/L1	L1/D/L2	L2/D	-	-	2,5
									Total	48
Viagens planejadas:										
		Para distribuição/troca de equipamentos ou manutenções preventivas/corretivas em grande volume								
Quantidade de colaboradores recomendada:										
		Normal	2 colaboradores terceirizados							
		Grandes volumes	3 colaboradores: 2 terceirizados + 1 servidor (Fóruns de DDos e TTag)							

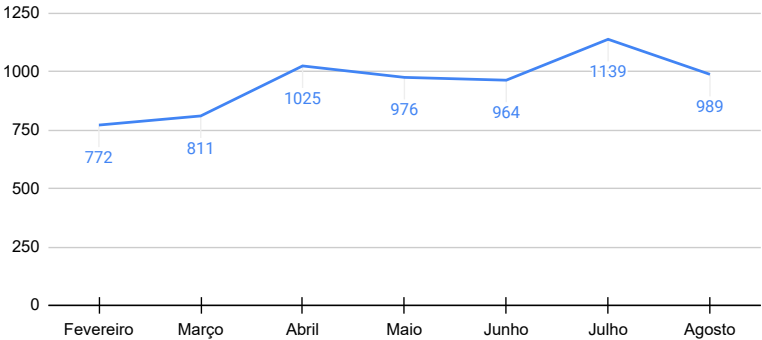
Estimativas de tempo de viagem com base no google maps, modo "driving", em jun/2024, origem: TRT Sede.													
								Atividades / Dia da Viagem					Diárias
#	Localidade	Tipo	Endereço	Tempo viagem (Estimado)	Rota 1 (km)	Rota 2 (km)	Rota 3 (km)	Dia1	Dia2	Dia3	Dia4	Dia5	Quantidade
13	Mundo Novo	VT	Av. Castelo Branco, 219	6:47	471	479	541	D	L1	D	-	-	2,5
16	Paranaíba	VT	Rua José Robalinho da Silva, 130	5:57	405	519	501	D	L1	D	-	-	2,5
6	Corumbá	VT	Alameda Joaquim Alcides Pereira, 16	5:48	439	-	-	D	L1	D	-	-	2,5
4	Cassilândia	PA	Rua Juvenal Rezende e Silva, 299	5:28	429	417	-	D	L1	D	-	-	2,5
14	Naviraí	VT	Av. Caarapó, 788	5:18	372	389	461	D	L1	D	-	-	2,5
1	Amambai	VT	Rua Benjamin Constant, 929	5:03	359	-	-	D	L1	D	-	-	2,5
22	Três Lagoas	Forum	Av. Clodoaldo Garcia, 350	4:45	323	428	380	D	L1	D	-	-	2,5
7	Costa Rica	VTI	Rua Ambrosina P. Coelho, quadra 15, lote 10	4:31	322	386	-	D	L1	D	-	-	2,5
17	Ponta Porã	VT	Travessa dos Poderes, 183	4:16	335	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
15	Nova Andradina	VT	Rua José Gomes da Rocha, 1249	4:11	309	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
5	Chapadão do Sul	VT	Avenida Onze, 1.062	4:04	327	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
3	Bataguassu	VT	Av. Campo Grande, 105	4:01	311	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
10	Fátima do Sul	VT	Rua Marechal Rondon, 1295	3:31	246	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
9	Dourados	Forum	Rua Visconde de Taunay, 250	3:29	236	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
8	Coxim	VT	Rua Joao Pessoa, 247	3:18	248	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
11	Jardim	VT	Avenida Duque de Caxias, s/ n°	3:12	256	243	294	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
12	Maracaju	VTI	Rua Francisco Marcondes, 301	2:35	180	167		D/L1	L1/D	-	-	-	1,5
19	Rio Brilhante	VT	Rua Etelvina Vasconcelos, 198	2:28	169	-	-	D/L1	L1/D	-	-	-	1,5
2	Aquidauana	VT	Rua Luis da Costa Gomes, 473	2:18	149	-	-	D/L1	L1/D	-	-	-	1,5
20	São Gabriel do Oeste	VT	Av. Castelo Branco, 473	1:48	133	-	-	D/L1/D	-	-	-	-	0,5
21	Sidrolândia	VTI	Rua São Paulo, 1150	1:20	90	-	-	D/L1/D	-	-	-	-	0,5
18	Ribas do Rio Pardo	VTI	Rua Conceição do Rio Pardo, 1681	1:19	97	-	-	D/L1/D	-	-	-	-	0,5
										Total		Total	46
Viagem Planejada Individual													
	Deslocamentos com mais de 4h:30 min - Sem atividades no mesmo dia												
	Deslocamento com 2h:00 min ou mais - Pernoite no local												
	Deslocamentos com até 1h:59 min - Atividades e retorno no mesmo dia												
	Atendimento com prioridade normal												
	Deslocamento planejado - equipamentos preparados e carregados no dia anterior												
Quantidade de colaboradores recomendada:													
	Normal	1 colaborador											
	Grandes volumes	2 colaboradores											
	Alto Vol.: Dourados/TL	0,1											

Estimativas de tempo de viagem com base no google maps, modo "driving", em jun/2024, origem: TRT Sede.													
								Atividades / Dia da Viagem					Diárias
#	Localidade	Tipo	Endereço	Tempo viagem (Estimado)	Rota 1 (km)	Rota 2 (km)	Rota 3 (km)	Dia1	Dia2	Dia3	Dia4	Dia5	Quantidade
13	Mundo Novo	VT	Av. Castelo Branco, 219	6:47	471	479	541	D	L1	D	-	-	2,5
16	Paranaíba	VT	Rua José Robalinho da Silva, 130	5:57	405	519	501	D	L1	D	-	-	2,5
6	Corumbá	VT	Alameda Joaquim Alcides Pereira, 16	5:48	439	-	-	D	L1	D	-	-	2,5
4	Cassilândia	PA	Rua Juvenal Rezende e Silva, 299	5:28	429	417	-	D	L1	D	-	-	2,5
14	Naviraí	VT	Av. Caarapó, 788	5:18	372	389	461	D	L1	D	-	-	2,5
1	Amambai	VT	Rua Benjamin Constant, 929	5:03	359	-	-	D	L1	D	-	-	2,5
22	Três Lagoas	Forum	Av. Clodoaldo Garcia, 350	4:45	323	428	380	D	L1	D	-	-	2,5
7	Costa Rica	VTI	Rua Ambrosina P. Coelho, quadra 15, lote 10	4:31	322	386	-	D	L1	D	-	-	2,5
17	Ponta Porã	VT	Travessa dos Poderes, 183	4:16	335	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
15	Nova Andradina	VT	Rua José Gomes da Rocha, 1249	4:11	309	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
5	Chapadão do Sul	VT	Avenida Onze, 1.062	4:04	327	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
3	Bataguassu	VT	Av. Campo Grande, 105	4:01	311	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
10	Fátima do Sul	VT	Rua Marechal Rondon, 1295	3:31	246	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
9	Dourados	Forum	Rua Visconde de Taunay, 250	3:29	236	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
8	Coxim	VT	Rua Joao Pessoa, 247	3:18	248	-	-	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
11	Jardim	VT	Avenida Duque de Caxias, s/ n°	3:12	256	243	294	D/L1	L1	L1/D	-	-	2,5
12	Maracaju	VTI	Rua Francisco Marcondes, 301	2:35	180	167		D/L1	L1/D	-	-	-	1,5
19	Rio Brilhante	VT	Rua Etelvina Vasconcelos, 198	2:28	169	-	-	D/L1	L1/D	-	-	-	1,5
2	Aquidauana	VT	Rua Luis da Costa Gomes, 473	2:18	149	-	-	D/L1	L1/D	-	-	-	1,5
20	São Gabriel do Oeste	VT	Av. Castelo Branco, 473	1:48	133	-	-	D/L1	L1/D	-	-	-	1,5
21	Sidrolândia	VTI	Rua São Paulo, 1150	1:20	90	-	-	D/L1	L1/D	-	-	-	1,5
18	Ribas do Rio Pardo	VTI	Rua Conceição do Rio Pardo, 1681	1:19	97	-	-	D/L1	L1/D	-	-	-	1,5
										Total		Total	49
Viagem Emergencial													
	Deslocamentos com mais de 4h:30 min - Sem atividades no mesmo dia												
	Deslocamentos com até 4h:30 min - Inclui atividades no mesmo dia												
	Atendimento com prioridade alta												
	Pernoite nas localidades (mesmo as mais próximas) devido a eventual deslocamento tardio (quando é necessário preparar equipamentos e carregar o veículo sem nenhuma antecedência)												
Quantidade de colaboradores recomendada:													
	Normal	1 colaborador											
	Grandes volumes	2 colaboradores											

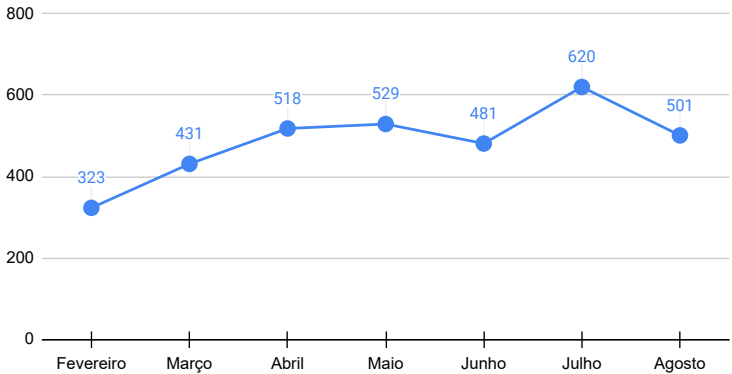
Estimativa Diárias Viagens	Qtde / Ano (Por localidade)	Qtde Colaboradores	Qtde x Colaboradores	Diárias	Total	Diárias Logística	Diárias N2			
01-Viagem Rota Planejada	100%	2	2	48	96	48	48			
02-Viagem Planejada Individual e 03-Viagem Emergencial	33%	1,1	0,363	47,5	17	2	15			
Total					113	50	63			
Premissas										
a) Ao menos uma planejada ao ano, por rota										
b) 1/3 da quantidade de VTs com incidentes que precisem ser atendidas via viagem planejada individual ou emergencial										
c) 100% das viagens em rota planejada serão feitas com dois colaboradores										
d) 10% das viagens tipo 2 e 3 precisarão ser realizadas com dois colaboradores										
e) Eventuais necessidades de mais colaboradores para viagem serão supridas com servidores										
f) Essa estimativa tem o propósito de identificar a quantidade de diárias de viagem, sem considerar histórico do número de chamados, que permita manutenções corretivas e preventivas em intervalos regulares, bem como disponibilidade de pessoal para resolução de incidentes que ocorrem esporadicamente nas localidades do interior.										
Análise da Disponibilidade de tempo	Duração	Qtde estimada	% de uso	Qtde estimada x Uso	Qtde semanas 2024 com pelo menos n-dias úteis consecutivos		Saldo semanas: Qtde semanas disponíveis - viagens Realizar preferencialmente em semanas com 5 dias úteis consecutivos			
01-Viagem Rota Planejada	5d	7	100%	7,0	5d	38	5d	10,0		
01-Viagem Rota Planejada	4d	4	100%	4,0	4d	5	4d	5		
01-Viagem Rota Planejada	3d	1	100%	1,0	3d	4	3d	4		
02-Viagem Planejada Individual	3d	16	33%	6,0	2d	3	2d	3		
02-Viagem Planejada Individual	2d	3	33%	1,0	1d	0				
02-Viagem Planejada Individual	1d	3	33%	1,0	recesso	2				
03-Viagem Emergencial	3d	16	33%	6,0	sem/ano	52				
03-Viagem Emergencial	2d	6	33%	2,0						

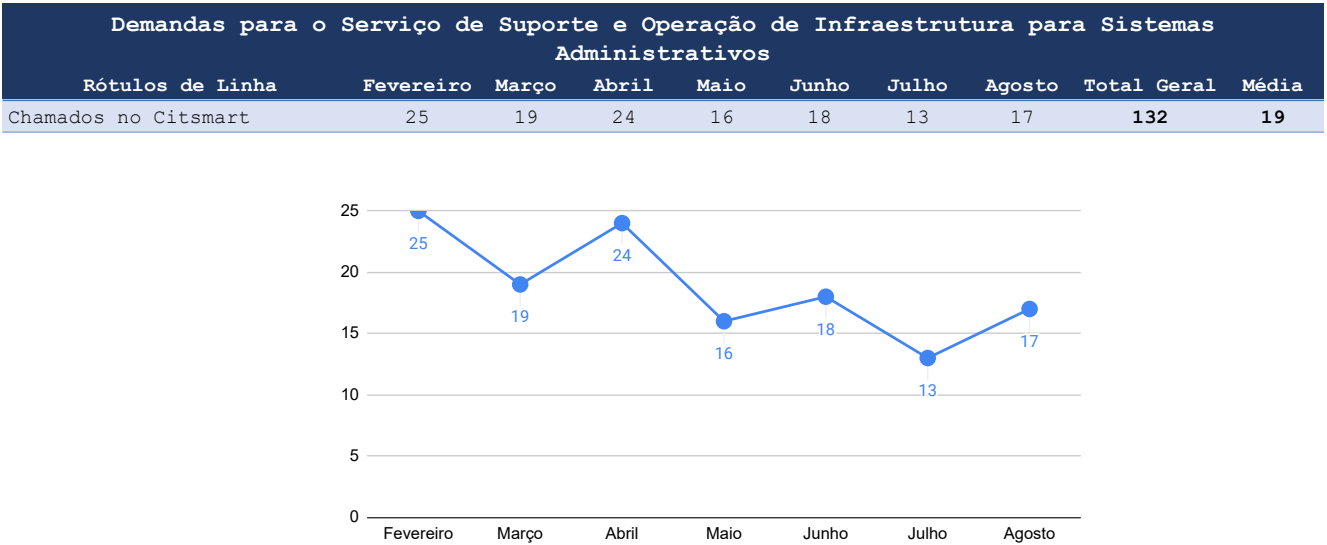
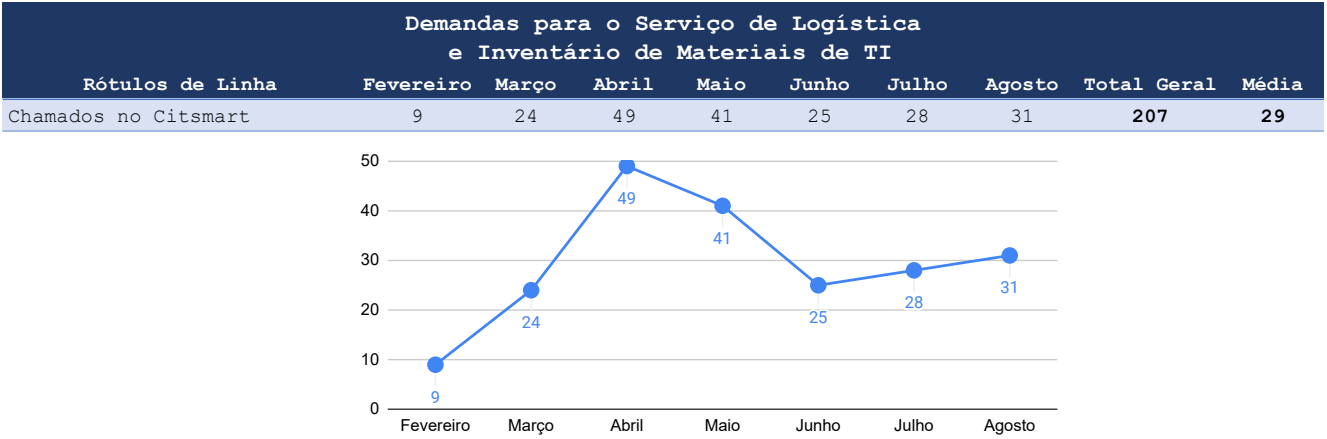
ANEXO VII - VOLUME DE CHAMADOS

Histórico de Chamados do Escopo do Nível 1 de Atendimento									
Rótulos de Linha	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Total Geral	Média
Resolvidos pelo Nível 1	143	217	208	267	186	283	330	1634	217
Escalonados pelo Nível 1	282	293	349	333	385	479	322	2121	354
Resolução ou escalonamento interno de PJe	142	129	210	146	196	198	160	1181	170
Resolução ou Escalonamento Externo de PJe	155	122	208	180	147	129	127	941	157
Chamados de monitoramento	50	50	50	50	50	50	50	350	50
Total Geral	772	811	1025	976	964	1139	989	6227	948

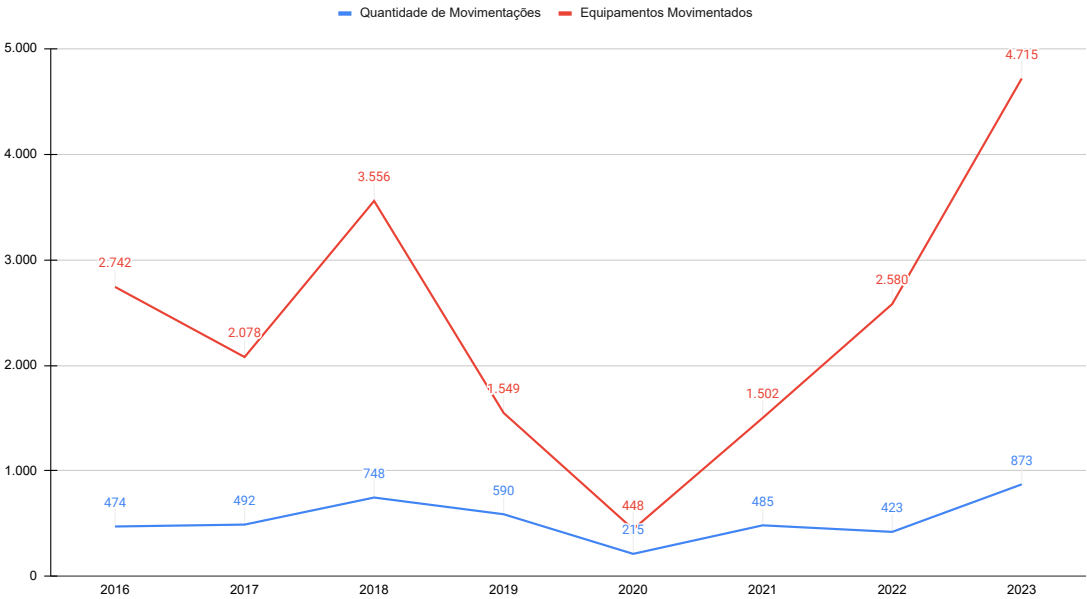


Histórico de Chamados do Nível 2 de Atendimento									
Rótulos de Linha	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Total Geral	Média
Resolvidos	111	144	177	145	140	134	81	932	142
Escalonados	183	229	285	334	221	341	328	1593	266
Atendimentos de acesso	29	58	56	50	120	145	92	550	76
Total Geral	323	431	518	529	481	620	501	3075	516





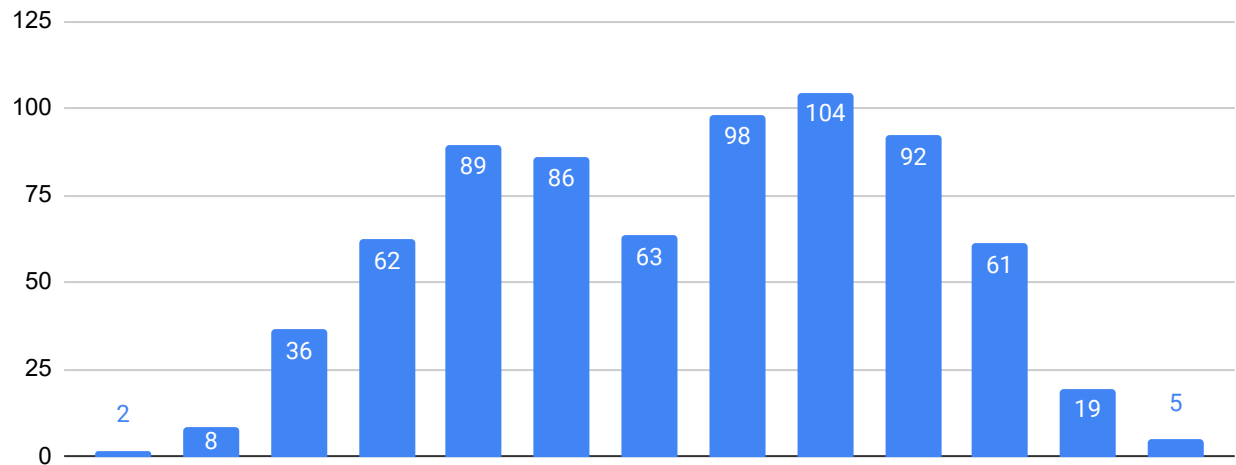
Demandas para o Serviço de Logística e Inventário de Materiais de TI										
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total Geral	Média Mensal
Quantidade de Movimentações	474	492	748	590	215	485	423	873	4.300	538
Equipamentos Movimentados	2.742	2.078	3.556	1.549	448	1.502	2.580	4.715	19.170	2.396



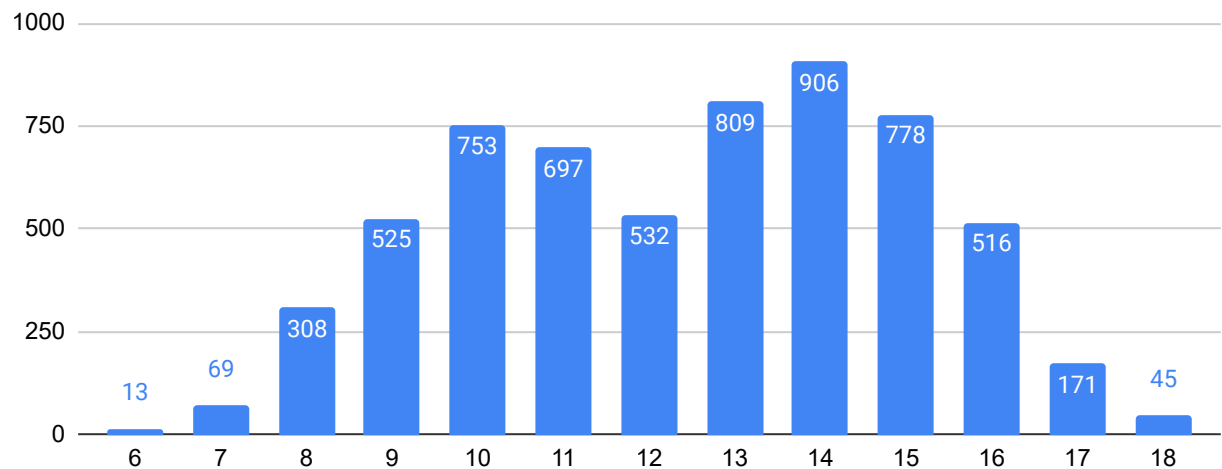


Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Média de Chamados por Horário



Total de Chamados por Horário



Mês	Hora (Criação)	Média Chamados
MÉDIA 2024	6	2
	7	8
	8	36
	9	62
	10	89
	11	86
	12	63
	13	98
	14	104
	15	92

	16	61
	17	19
	18	5

Mês	Hora (Criação)	Total Chamados
TOTAL 2024	6	13
	7	69
	8	308
	9	525
	10	753
	11	697
	12	532
	13	809
	14	906
	15	778
	16	516
	17	171
	18	45

Fevereiro	6	2
	7	6
	8	11
	9	41
	10	55
	11	57
	12	49
	13	83
	14	73
	15	57
	16	42
	17	24
	18	2
Março	6	2
	7	9
	8	29
	9	51
	10	62
	11	75
	12	53
	13	79
	14	75
	15	65
	16	72
	17	13

	18	4
	19	0
	20	1
Abril	6	2
	7	6
	8	33
	9	59
	10	80
	11	75
	12	69
	13	102
	14	94
	15	95
	16	62
	17	22
	18	3
702		
Maio	6	1
	7	12
	8	49
	9	66
	10	82
	11	85
	12	55
	13	95
	14	98
	15	78
	16	70
	17	12
	18	6
	19	1
	22	1
Junho	6	3
	7	10
	8	29
	9	63
	10	83
	11	81
	12	52
	13	83
	14	95
	15	85
	16	38
	17	14

	18	3
639		
Julho	6	1
	7	10
	8	54
	9	90
	10	128
	11	96
	12	89
	13	124
	14	175
	15	134
	16	89
	17	35
	18	12
Agosto	6	1
	7	6
	8	49
	9	65
	10	135
	11	132
	12	76
	13	119
	14	121
	15	130
	16	54
	17	16
	18	3



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO VIII - INFRAESTRUTURA DE TIC

Usuários de TIC

Distribuição dos itens em Produção	Qtde Itens
Sede TRT	629
Amambai	8
Aquidauana	13
Bataguassu	11
Campo Grande	168
Cassilândia	1
Chapadão do Sul	13
Corumbá	16
Costa Rica	
Coxim	15
Dourados	60
Fátima do Sul	10
Jardim	9
Maracaju	1
Mundo Novo	11
Naviraí	16
Nova Andradina	14
Paranaíba	14
Ponta Porã	13
Ribas do Rio Pardo	
Rio Brilhante	16
São Gabriel do Oeste	9
Sidrolândia	
Três Lagoas	55
Terceirizados	113
Externos	18.081
Total Geral	19.296

Estações de Trabalho				
Ano Aquisição		Relação itens em Produção	Qtde	Subtotal
Workstations				
2023	Workstation Razor (Treinamento IA)		2	11
	Estação de Trabalho Workstation TECZAP TZ SUPER 9000 (Transmissão)		3	
2021	Workstation GMPC GMINFO Modelo GAMER (Comunicação)		1	
2020	Estação de trabalho Worstation HP Z2 G4 TWR		4	
2015	Microcomputador Desktop. Dell/XPS8700		1	
Desktop / Minidesktop				
2023	Microcomputador ultracompacto Lenovo M80q Tiny Tipo1		393	1.126
	Microcomputador ultracompacto Lenovo M80q Tiny Tipo2		70	
2018	Microcomputador ultracompacto Daten/DC2B-U		11	
	Microcomputador ultracompacto Positivo/Master c820 minipro		339	
2017	Microcomputador ultracompacto Positivo/Master c820 minipro		264	
2015	Microcomputador desktop Positivo Master D580		49	
All In One / Totem				
2018	Computador com monitor de 32"/49"/55 Touchscreen e CPU integrados-Marca/Mod. WTOTEM/WTOTEM.		10	10
Notebooks				
2023	Notebook HP EliteBook 640 G9		38	176
2020	Notebook HP ProBook 640 G5		59	
2018	Notebook Híbrido Acer Switch 5		9	
	Notebook Positivo N8140 Blackstone		50	
2014	Notebook HP EliteBook 840G1		15	
2011	Notebook HP Elitebook 8440P		5	
Total			1323	1.323

Distribuição dos itens em Produção		Qtde Itens
TRT		580
Desktop		505
Notebook		54
Totem		10
Workstation		11
Três Lagoas		47
Desktop		46
Notebook		1
Sidrolândia		9
Desktop		6
Notebook		3
São Gabriel		15
Desktop		11
Notebook		4
Rio Brilhante		22
Desktop		20
Notebook		2
Ribas do Rio Pardo		2
Desktop		2
Ponta Porã		19
Desktop		18
Notebook		1
Paranaíba		20
Desktop		17
Notebook		3
Nova Andradina		17
Desktop		16
Notebook		1
Naviraí		19
Desktop		16
Notebook		3
Mundo Novo		16
Desktop		14
Notebook		2
Maracaju		2
Desktop		2
Magistrados		73
Desktop		2
Notebook		71
Jardim		15
Desktop		14
Notebook		1
Forum CG		270
Desktop		254
Notebook		16
Fátima do Sul		17
Desktop		16
Notebook		1
Dourados		69
Desktop		66
Notebook		3
Coxim		19
Desktop		17
Notebook		2
Costa Rica		6
Desktop		6
Corumbá		17
Desktop		16
Notebook		1
Chapadão do Sul		11
Desktop		11
Cassilândia		10
Desktop		9
Notebook		1
Bataguassu		17
Desktop		14
Notebook		3
Aquidauana		17
Desktop		15
Notebook		2
Amambai		14
Desktop		13
Notebook		1
Total Geral		1323



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Monitores

Relação itens em Produção	Qtde Itens
Monitor LCD HP 20" LA2006X	1
Monitor LCD LG 19" W1942PE	6
Monitor LCD LG 20" E2011P-20	95
Monitor LED AOC 21,5" E2270PWHE	133
Monitor LED AOC 24" 24P1U	1.067
Monitor LED Curvo Samsung 27" S27D590CS	2
Monitor LED DELL 27" P2722H	115
Monitor LED HP 21,5" EliteDisplay E221	12
Monitor LED HP 23" EliteDisplay E233	8
Monitor LED HP 24" EliteDisplay E241i	166
Monitor LED LG 20"	2
Monitor LED LG 23"	86
Monitor LED Positivo 19,5"	524
Monitor LED Positivo 20"	19
Monitor profissional Samsung 4k 65"	4
	2.240

Distribuição dos itens em Produção	Qtde Itens
TRT	921
Três Lagoas	94
Sidrolândia	13
São Gabriel	24
Rio Brillhante	35
Ribas do Rio Pardo	14
Ponta Porã	35
Paranaíba	33
Nova Andradina	33
Naviraí	40
Mundo Novo	29
Maracaju	14
Magistrados	47
Jardim	29
Forum CG	477
Fátima do Sul	34
Dourados	131
Coxim	44
Costa Rica	12
Corumbá	40
Chapadão do Sul	28
Cassilândia	17
Bataguassu	34
Aquidauana	33
Amambai	29
Total Geral	2.240



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Impressoras e Multifuncionais

Relação itens em Produção	Qtde Itens
Impressora A2 HP111	1
Impressora autenticadora Bematech MP20	11
Impressora etiquetas Argox Rabbit OS214	14
Impressora etiquetas Intermec EasyCoder PC4	7
Impressora etiquetas Zebra TLP2844	62
Impressora rotuladora Brother PT9700PC	1
Laser Color Lexmark CS310DN	10
Laser Color Okidata C330DN	1
Laser Color Samsung C3010ND	8
Laser MFP Color Lexmark CX410DE	1
Laser MFP Mono Lexmark MX722adhe	90
Laser MFP Mono Samsung SLM4080FX	69
Laser Mono Samsung M2020	2
Laser Mono Samsung M2835DW	52
Laser Mono Samsung ML3710ND	6
Laser Mono Samsung ML3750ND	18
Plotter A1 HP DesignJet T120	1
Total Geral	354

Distribuição dos itens em Produção	Qtde Itens
TRT	128
Autenticadora	2
Etiquetas	27
GrandesFormatos	2
Impressora	57
Multifuncional	39
Rotuladora	1
Três Lagoas	14
Etiquetas	1
Impressora	3
Multifuncional	10
Sidrolândia	2
Impressora	1
Multifuncional	1
São Gabriel	6
Etiquetas	1
Impressora	2
Multifuncional	3
Rio Brilhante	8
Etiquetas	2
Impressora	1
Multifuncional	5
Ribas do Rio Pardo	3
Impressora	1
Multifuncional	2
Ponta Porã	9
Autenticadora	1
Etiquetas	2
Impressora	2
Multifuncional	4
Paranaíba	4
Multifuncional	4
Nova Andradina	6
Etiquetas	2
Impressora	1
Multifuncional	3
Naviraí	6
Autenticadora	1
Etiquetas	1
Impressora	2
Multifuncional	2
Mundo Novo	7
Etiquetas	2
Impressora	2
Multifuncional	3
Maracaju	2
Etiquetas	1
Impressora	1
Jardim	6
Etiquetas	2
Impressora	1

Multifuncional	3
Forum CG	82
Autenticadora	3
Etiquetas	28
Impressora	8
Multifuncional	43
Fátima do Sul	7
Etiquetas	1
Impressora	2
Multifuncional	4
Dourados	17
Etiquetas	2
Impressora	5
Multifuncional	10
Coxim	10
Autenticadora	2
Etiquetas	2
Impressora	2
Multifuncional	4
Costa Rica	2
Multifuncional	2
Corumbá	8
Autenticadora	1
Etiquetas	2
Impressora	1
Multifuncional	4
Chapadão do Sul	4
Etiquetas	1
Multifuncional	3
Cassilândia	3
Etiquetas	1
Impressora	1
Multifuncional	1
Bataguassu	6
Etiquetas	1
Impressora	1
Multifuncional	4
Aquidauana	9
Autenticadora	1
Etiquetas	3
Impressora	3
Multifuncional	2
Amambai	5
Etiquetas	1
Multifuncional	4
Total Geral	354



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

NoBreaks

Relação Itens em Produção	Qtde Itens
Nobreak 1,2 KVA NHS Compact Plus	2
Nobreak 1,2 KVA VNA Personal Plus 1200	32
Nobreak 1,4 KVA SMS USM 1400VBi	19
Nobreak 1,5 KVA SMS NET 4+	10
Nobreak 2,2 KVA SMS Power Vision II	6
Nobreak 3,0 KVA Lacerda TB3000	1
Nobreak 3,0 KVA SMS Atrium	38
Nobreak 3,0 KVA TSShara UPS Profissional	1
Nobreak 30,0 KVA Engetron DWTT30	2
Nobreak 5,0 KVA 4,0KW SMS KeorBR	3
Nobreak 6,0 KVA SMS Sinus Double II uSS6000BI	1
Nobreaks fora produção a restabelecer + res. técnica	12
Total Geral	127

Distribuição dos itens em Produção	Qtde atual Itens	Qtde estimada
TRT	52	52
Três Lagoas	4	4
Sidrolândia	2	2
São Gabriel	1	2
Rio Brilhante	2	2
Ribas do Rio Pardo	2	2
Ponta Porã	2	2
Paranaíba	1	2
Nova Andradina	2	2
Naviraí	1	2
Mundo Novo	4	2
Maracaju	2	2
Jardim	2	2
Forum CG	16	25
Fátima do Sul	1	2
Dourados	5	6
Coxim	2	2
Costa Rica	2	2
Corumbá	3	2
Chapadão do Sul	2	2
Cassilândia	1	2
Bataguassu	2	2
Aquidauana	2	2
Amambai	2	2
Total Geral	115	127

Distribuição dos itens em Produção	Qtde atual Itens	Qtde estimada
TRT	52	52
COORDENADORIA DE APOIO À EXECUÇÃO E À CONCILIAÇÃO	1	1
DIVISÃO DE DOCUMENTAÇÃO E MEMÓRIA	1	1
DIVISÃO DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC	1	1
DIVISÃO DE POLÍCIA JUDICIAL	32	32
SEÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI	13	13
SEÇÃO DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO	3	3
SETOR DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS	1	1
Três Lagoas	4	4
1ª VARA DO TRABALHO DE TRÊS LAGOAS	1	1
2ª VARA DO TRABALHO DE TRÊS LAGOAS	1	1
SETOR DE APOIO AO JUIZ DIRETOR DO FORO DE TRÊS LAGOAS	2	2
Sidrolândia	2	2
SIDROLÂNDIA	2	2
São Gabriel	1	2
VARA DO TRABALHO DE SÃO GABRIEL DO OESTE	1	2
Rio Brilhante	2	2
VARA DO TRABALHO DE RIO BRILHANTE	2	2
Ribas do Rio Pardo	2	2
SEÇÃO DE CARTAS PRECATÓRIAS, ATERMAÇÃO E VARAS ITINER	2	2
Ponta Porã	2	2
VARA DO TRABALHO DE PONTA PORÃ	2	2
Paranaíba	1	2
VARA DO TRABALHO DE PARANAÍBA	1	2
Nova Andradina	2	2
VARA DO TRABALHO DE NOVA ANDRADINA	2	2
Naviraí	1	2
VARA DO TRABALHO DE NAVIRAÍ	1	2
Mundo Novo	4	2
VARA DO TRABALHO DE MUNDO NOVO	4	2
Maracaju	2	2
VARA DO TRABALHO DE RIO BRILHANTE	2	2

Jardim	2	2
VARA DO TRABALHO DE JARDIM	2	2
Forum CG	16	25
1ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	3	3
2ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	2	3
3ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	2	3
4ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	1	3
5ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	2	3
6ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	2	3
7ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	1	3
DIVISÃO DE POLÍCIA JUDICIAL	1	1
SETOR DE APOIO AO JUIZ DIRETOR DO FORO	2	3
Fátima do Sul	1	2
VARA DO TRABALHO DE FÁTIMA DO SUL	1	2
Dourados	5	6
1ª VARA DO TRABALHO DE DOURADOS	1	2
2ª VARA DO TRABALHO DE DOURADOS	3	2
SEÇÃO DE APOIO AO JUIZ DIRETOR DO FORO DE DOURADOS	1	2
Coxim	2	2
VARA DO TRABALHO DE COXIM	2	2
Costa Rica	2	2
VARA DO TRABALHO DE CHAPADÃO DO SUL	2	2
Corumbá	3	2
VARA DO TRABALHO DE CORUMBÁ	3	2
Chapadão do Sul	2	2
VARA DO TRABALHO DE CHAPADÃO DO SUL	2	2
Cassilândia	1	2
CASSILÂNDIA	1	2
Bataguassu	2	2
VARA DO TRABALHO DE BATAGUASSU	2	2
Aquidauana	2	2
VARA DO TRABALHO DE AQUIDAUANA	2	2
Amambai	2	2
VARA DO TRABALHO DE AMAMBAI	2	2
Total Geral	115	127



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Projetores

Relação itens em Produção	Qtde Itens
Projektor multimídia Acer X1226AH	1
Projektor multimídia Benq MX660	2
Projektor multimídia Benq MX819ST	1
Projektor multimídia Epson Filipinas X14+	1
Projektor multimídia Epson Powerlit E 5510	1
Projektor multimídia Epson Powerlite X24+	1
Projektor multimídia Epson X24	3
Projektor multimídia Optoma ES526	1
Projektor multimídia Panasonic PT-LB60U	1
Projektor multimídia Panasonic PT-TW330	2
Projektor multimídia Sony VPL-ES5	1
Projektor multimídia Sony VPL-EX130	2
Total Geral	17

Distribuição dos itens em Produção	Qtde Itens
Ponta Porã	1
TRT	16
Total Geral	17



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Switches

Relação itens em Produção	Qtde Itens
HP 5120	8
HP 5130	41
HP 5500	4
Huawei S5720	82
Huawei S6720	4
Huawei S12700	2
Total Geral	141

Distribuição dos itens em Produção	Qtde Itens
TRT	59
Amambai	2
Aquidauana	2
Bataguassu	2
Campo Grande	30
Cassilândia	2
Chapadão do Sul	2
Corumbá	2
Costa Rica	2
Coxim	2
Dourados	6
Fátima do Sul	2
Jardim	2
Maracaju	2
Mundo Novo	2
Naviraí	2
Nova Andradina	2
Paranaíba	2
Ponta Porã	2
Ribas do Rio Pardo	2
Rio Brilhante	2
São Gabriel do Oeste	2
Sidrolândia	2
Três Lagoas	6
Total Geral	141



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Access Points

Relação itens em Produção	Qtde Itens
Ruckus R610	68

Distribuição dos Itens em Produção	Qtde Itens
TRT	24
Amambai	1
Aquidauana	1
Bataguassu	2
Campo Grande	10
Cassilândia	1
Chapadão do Sul	1
Corumbá	2
Costa Rica	1
Coxim	2
Dourados	3
Fátima do Sul	2
Jardim	2
Maracaju	1
Mundo Novo	2
Naviraí	2
Nova Andradina	2
Paranaíba	1
Ponta Porã	2
Ribas do Rio Pardo	1
Rio Brilhante	1
São Gabriel do Oeste	1
Sidrolândia	1
Três Lagoas	2
Total Geral	68



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Data Center

Storages	
Fabricante	Huawei
Ano	2019
Capacidade	455 Tb
Fabricante	Huawei
Ano	2019
Capacidade	255 Tb

Switches SAN	
Fabricante	Cisco
Ano	2020
Capacidade	48 portas 16 Gbps
Fabricante	Cisco
Ano	2020
Capacidade	48 portas 16 Gbps

Tape Library	
Fabricante	IBM
Ano	2022
Capacidade	4 Drives / 70 Slots

Blades	
Fabricante	HPE
Ano	2019
Capacidade	12 slots
Fabricante	HPE
Ano	2019
Capacidade	12 slots

Firewall	
Fabricante	Fortinet
Ano	2024
Capacidade	



Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação


Links de Comunicação

Links de Internet	Qtde Itens
Link Internet 1	1 GB
Link Internet 2	1 GB

	Localidades	Links MPLS	Links IP dedicado	Fibra apagada	Rede COMEP
Link Concentrador	Sede TRT24	800 MB			
Links Fóruns Trabalhistas	Campo Grande			20 GB	1 GB
	Dourados	100 MB	100 MB		
	Três Lagoas	100 MB	100 MB		
Links para Varas Trabalhistas	Amambai	50 MB	50 MB		
	Aquidauana	50 MB	50 MB		
	Bataguassu	50 MB	50 MB		
	Chapadão do Sul	50 MB	50 MB		
	Corumbá	50 MB	50 MB		
	Coxim	50 MB	50 MB		
	Fátima do Sul	50 MB	50 MB		
	Jardim	50 MB	50 MB		
	Mundo Novo	50 MB	50 MB		
	Naviaraí	50 MB	50 MB		
	Nova Andradina	50 MB	50 MB		
	Paranaíba	50 MB	50 MB		
	Ponta Porã	50 MB	50 MB		
	Rio Brilhante	50 MB	50 MB		
	São Gabriel do Oeste	50 MB	50 MB		
Links para Postos Avançados e Varas Itinerantes	Cassilândia	20 MB	20 MB		
	Costa Rica	20 MB	20 MB		
	Maracajú	20 MB	20 MB		
	Ribas do Rio Pardo	20 MB	20 MB		
	Sidrolândia	20 MB	20 MB		

Serviço	Fornecedor
Link Internet 1	Acesso Online Telecom
Link Internet 2	VETT Telecomunicações
Links MPLS	VETT Telecomunicações
Links IP Dedicado	Freeway Tecnologia
SD-WAN	Oi Telecom

<div>  <div> Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação </div> </div>									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Incidente	Negócio	Acesso	Acesso	Estou com um problema no segundo fator de autenticação (2FA / MFA)	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	16 horas	
Requisição	Negócio	Acesso	Acesso	Preciso alterar, remover ou adicionar um acesso	Service desk N2	Microinformática		16 horas	S
Requisição	Negócio	Acesso	Acesso	Recuperar segundo fator de autenticação (2FA / MFA)	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	8 horas	S
Incidente	Negócio	Acessórios de Computador	Caixa de Som	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Caixa de Som	Preciso adicionar um novo equipamento	Logística	Service desk N2		36 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Caixa de Som	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Caixa de Som	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Caixa de Som	Quero devolver	Service desk N2	Logística		12 horas	S
Incidente	Negócio	Acessórios de Computador	Fone de Ouvido	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Fone de Ouvido	Preciso adicionar um novo equipamento	Logística	Service desk N2		12 horas	N
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Fone de Ouvido	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Fone de Ouvido	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Incidente	Negócio	Acessórios de Computador	Microfone	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Microfone	Preciso adicionar um novo equipamento	Logística	Service desk N2	Service desk N2	36 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Microfone	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Microfone	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Microfone	Quero devolver	Service desk N2	Logística		12 horas	S
Incidente	Negócio	Acessórios de Computador	Pendrive	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Pendrive	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Pendrive	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Incidente	Negócio	Acessórios de Computador	Webcam	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Webcam	Preciso adicionar um novo equipamento	Logística	Service desk N2		36 horas	N
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Webcam	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Webcam	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Acessórios de Computador	Webcam	Quero devolver	Service desk N2	Logística		12 horas	S
Requisição	Interno	Aplicações / Serviços	Atualização (exceto PJe)	Aplicação de atualização em serviço em homologação	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		240 horas	N
Requisição	Interno	Aplicações / Serviços	Atualização (exceto PJe)	Aplicação de atualização em serviço em produção	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		96 horas	N


<div></div> <div>Justiça do Trabalho</div> <div>Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região</div> <div>Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação</div>									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N
Requisição	Interno	Aplicações / Serviços	Atualização (exceto PJe)	Atualização de componente de software	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		144 horas	N
Requisição	Interno	Aplicações / Serviços	Atualização (exceto PJe)	Manutenção de certificados	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		24 horas	N
Requisição	Interno	Aplicações / Serviços	Autenticação e Autorização	Criar, desbloquear ou desativar usuário	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	24 horas	S
Requisição	Interno	Aplicações / Serviços	Autenticação e Autorização	Resetar senha de usuário	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	12 horas	S
Requisição	Interno	Aplicações / Serviços	Instalação (exceto PJe)	Instalação de nova aplicação em homologação	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		192 horas	N
Requisição	Interno	Aplicações / Serviços	Instalação (exceto PJe)	Instalação de nova aplicação em produção	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		96 horas	N
Incidente	Interno	Aplicações / Serviços	Investigação de degradação ou indisponibilidade	Falha reportada pela aplicação ou monitoramento	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		16 horas	N
Incidente	Interno	Aplicações / Serviços	Investigação de degradação ou indisponibilidade	Falha reportada pelo usuário	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		16 horas	N
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	ACTU	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	ACTU	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	ACTU	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	AssineWeb	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	AssineWeb	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Desenvolvimento de Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Avaliação de Servidores - ProadE	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Avaliação de Servidores - ProadE	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Boletim Interno	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	48 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Boletim Interno	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Centro de Memória	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	48 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Centro de Memória	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Comitês e Comissões	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Comitês e Comissões	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	DeJT - Envio de matérias administrativas	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	DeJT - Envio de matérias administrativas	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S

 Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	DeJT - Envio de matérias administrativas	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Documentos Judiciais Eletrônicos	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	48 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Documentos Judiciais Eletrônicos	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2		16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Frotas	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Frotas	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Gestore Web	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Incidente	Interno	Aplicações Administrativas	Intranet	Dados inconsistentes / erro interno	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	24 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Intranet	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	24 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Intranet	Preciso alterar / criar uma página	Service desk N1	Operação e Sustentação a Sistemas		16 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Intranet	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	LevPat	Corrigir dados	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	48 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	LevPat	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	LevPat	Preciso de instalação, configuração ou atualização	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	48 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	LevPat	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	LevPat	Transferência de dados SCMP/Levpat ou Levpat/SCMP	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	48 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Meu Portal	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Meu Portal	Preciso de orientação	Service desk N1	Operação e Sustentação a Sistemas		16 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Pauta Digital	Preciso de instalação, configuração ou atualização	Service desk N1	Service desk N2		16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Portal Internet	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Portal Internet	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	PROAD-Ouv	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	PROAD-Ouv	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S

 Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Recadastramento Magistrados e Servidores	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Recadastramento Magistrados e Servidores	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Relatórios Gerenciais	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Relatórios Gerenciais	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SCMP	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SCMP	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIABI	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIABI	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	96 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIABI	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIG	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIG	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEO-JT	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEO-JT	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - App Celular (App)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - App Celular (App)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Ártemis (ART)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Ártemis (ART)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Atualização Cadastral Inativos e Pensionistas (ACIP)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Atualização Cadastral Inativos e Pensionistas (ACIP)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Auto Atendimento	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Auto Atendimento	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Averbação de Capacitações (EJA)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Averbação de Capacitações (EJA)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S

 Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Conector eSocial (CONNES)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Conector eSocial (CONNES)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Controle Acessos (CAC)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Controle Acessos (CAC)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Designação Magistrados (DMAG)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Designação Magistrados (DMAG)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Escola Judicial (EJUD)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Escola Judicial (EJUD)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Estagiários (GEST)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Estagiários (GEST)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Folha de Pagamento (FOLHAWEB)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Folha de Pagamento (FOLHAWEB)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Gestão Atos (GAA)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Gestão Atos (GAA)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Gestão Competências (PROGECOM)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Gestão Competências (PROGECOM)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Gestão Passivos (MGP)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Gestão Passivos (MGP)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Gestão Saúde (SIGS)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Gestão Saúde (SIGS)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Gratificação Exercício cumulativo (GECJ)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Gratificação Exercício cumulativo (GECJ)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S

<div>  <div> Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação </div> </div>									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Magistrados (MAG)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Magistrados (MAG)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Módulo Principal	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Módulo Principal	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Pasta Funcional (SAF)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Pasta Funcional (SAF)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Requerimentos/Frequência (ROL)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Requerimentos/Frequência (ROL)	Preciso de orientação	Service desk N1	Operação e Sustentação a Sistemas		16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SIGEP-JT - Sigep-Online	Estou com um problema	Service desk N1	Operação e Sustentação a Sistemas		36 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	SISAD	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	SISAD	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Administrativas	Splashscreen	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Administrativas	Splashscreen	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Interno	Aplicações Administrativas	Usuários	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Interno	Aplicações Administrativas	Usuários	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações de Apoio	CITSmart	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	CITSmart	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações de Apoio	Correios	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	Correios	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	Correios	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2		16 horas	S
Requisição	Interno	Aplicações de Apoio	Ferramentas de Escritório	Ajustar cota de armazenamento	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	48 horas	N
Incidente	Negócio	Aplicações de Apoio	Ferramentas de Escritório	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	24 horas	
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	Ferramentas de Escritório	Preciso criar, alterar ou excluir uma conta ou acesso a pastas compartilhadas.	Service desk N2	Infraestrutura		8 horas	N
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	Ferramentas de Escritório	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	16 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	Ferramentas de Escritório	Preciso recuperar arquivo ou e-mail	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	96 horas	N

 Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Incidente	Negócio	Aplicações de Apoio	Infojud	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2		24 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	Infojud	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2		16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações de Apoio	Malote Digital	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	Malote Digital	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2		16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações de Apoio	Renajud	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	Renajud	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações de Apoio	SIAFI	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	SIAFI	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações de Apoio	TRT Remoto	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	16 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	TRT Remoto	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações de Apoio	Zoom	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	
Requisição	Negócio	Aplicações de Apoio	Zoom	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	ATOM	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	ATOM	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Certidão Online	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Certidão Online	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	CPTec	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2		16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	eRemessa	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	eRemessa	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Garimpo	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Garimpo	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Gestore PAE	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Gestore PAE	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Judice	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Judice	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Judice	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Judice II	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Judice II	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S

<div>  <div> Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação </div> </div>									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Judice II	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Juris	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Juris	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Juris	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Jurisprudência	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Jurisprudência	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Pauta Digital	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Informações Gerenciais	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Pauta Digital	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2		16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe	Estou com um problema	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	96 horas	S
Incidente	Externo	Aplicações Judiciais	PJe	Estou com um problema na assinatura	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	12 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe	Preciso de orientação	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	16 horas	S
Requisição	Externo	Aplicações Judiciais	PJe	Preciso fazer login no PJe	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	12 horas	S
Requisição	Externo	Aplicações Judiciais	PJe	Preciso gerar uma Guia de Depósito	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	4 horas	S
Requisição	Externo	Aplicações Judiciais	PJe	Preciso protocolar uma petição ou um processo	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	12 horas	N
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe - Aud4	Estou com um problema	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	48 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe - Aud4	Preciso de orientação	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe - JTe	Estou com um problema	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	48 horas	Todos
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe - JTe	Preciso de orientação	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe - PDPJ	Estou com um problema	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	48 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe - SIF	Estou com um problema	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	48 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe - SISCONDJ	Estou com um problema	Service desk N1	SPJe - Negócio	SPJe - TI	48 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe Mídias	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	PJe Mídias	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2		16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Registro de Débitos Trabalhistas	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Registro de Débitos Trabalhistas	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Simara - Conciliação	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Informações Gerenciais	24 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Simara - Conciliação	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Informações Gerenciais	16 horas	S
Incidente	Externo	Aplicações Judiciais	Site do Advogado	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	36 horas	S
Requisição	Externo	Aplicações Judiciais	Site do Advogado	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Operação e Sustentação a Sistemas	16 horas	S

 Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Smart-Corr	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Informações Gerenciais	24 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Smart-Corr	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Informações Gerenciais	16 horas	S
Incidente	Negócio	Aplicações Judiciais	Smart-VT	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Informações Gerenciais	24 horas	S
Requisição	Negócio	Aplicações Judiciais	Smart-VT	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Informações Gerenciais	16 horas	S
Requisição	Interno	Base de Conhecimentos	Scripts de Atendimento	Atualização	KBA	- variável -		48 horas	N
Requisição	Interno	Base de Conhecimentos	Scripts de Atendimento	Criação	KBA	- variável -		96 horas	N
Incidente	Negócio	Certificado Digital	Certificado digital / token	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	48 horas	S
Requisição	Negócio	Certificado Digital	Certificado digital / token	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Certificado Digital	Certificado digital / token	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Certificado Digital	Certificado digital / token	Quero devolver o token ou revogar o certificado	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Interno	Deslocamento	Viagem a Localidade Interior	Atendimento emergencial para recuperação de serviço	Service desk N2	Infraestrutura		24 horas	N
Requisição	Interno	Deslocamento	Viagem a Localidade Interior	Execução de viagem	Service desk N2	Logística		96 horas	N
Incidente	Negócio	Equipamentos	Computador	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	48 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador	Execução de garantia	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador	Gostaria de mudar de lugar	Service desk N2	Microinformática		24 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador	Imagem-padrão (aplicar / implantar)	Logística	Service desk N2	Microinformática	24 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador	Manutenção / reparo em laboratório	Service desk N2	Microinformática		36 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador	Manutenção preventiva	Service desk N2	Microinformática		48 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador	Preciso adicionar um novo equipamento	Microinformática	Logística	Service desk N2	24 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador	Preciso de instalação ou configuração na sala de treinamento	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador	Preparar para desfazimento	Logística	Service desk N2	Microinformática	96 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador	Quero devolver	Service desk N2	Logística		24 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador	Retirada de produção	Service desk N2	Logística		96 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		36 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador	Teste em laboratório	Service desk N2	Microinformática		24 horas	N
Incidente	Negócio	Equipamentos	Computador (interior)	Estou com um problema	Service desk N1	Logística	Microinformática	192 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador (interior)	Execução de garantia	Logística	Service desk N2	Microinformática	144 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador (interior)	Gostaria de mudar de lugar	Service desk N2	Microinformática		144 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador (interior)	Preciso adicionar um novo equipamento	Microinformática	Logística	Service desk N2	144 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador (interior)	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	192 horas	S

<div>  <div> Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação </div> </div>									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador (interior)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	192 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Computador (interior)	Quero devolver	Logística	Service desk N2		144 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador (interior)	Retirada de produção	Logística	Service desk N2		144 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Computador (interior)	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		144 horas	N
Incidente	Negócio	Equipamentos	Impressora	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Impressora	Execução de garantia	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora	Gostaria de mudar de lugar	Service desk N2	Microinformática		24 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora	Preciso adicionar um novo equipamento	Microinformática	Logística	Service desk N2	24 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora	Preciso trocar um suprimento	Service desk N2	Microinformática		16 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora	Quero devolver	Service desk N2	Microinformática		24 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora	Quero devolver uma multifuncional	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Impressora	Retirada de produção	Service desk N2	Logística		36 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Impressora	Retirada de produção (multifuncional)	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Impressora	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		96 horas	N
Incidente	Negócio	Equipamentos	Impressora (interior)	Estou com um problema	Service desk N1	Logística	Microinformática	192 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Impressora (interior)	Execução de garantia	Logística	Service desk N2	Microinformática	144 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora (interior)	Gostaria de mudar de lugar	Service desk N2	Microinformática		144 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora (interior)	Preciso adicionar um novo equipamento	Microinformática	Logística	Service desk N2	144 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora (interior)	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	192 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora (interior)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	192 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora (interior)	Quero devolver	Logística	Service desk N2		144 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Impressora (interior)	Quero devolver uma multifuncional	Service desk N2	Logística		240 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Impressora (interior)	Retirada de produção	Logística	Service desk N2		144 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Impressora (interior)	Retirada de produção (multifuncional)	Service desk N2	Logística		240 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Impressora (interior)	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		144 horas	N
Incidente	Negócio	Equipamentos	Internet Móvel	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Internet Móvel	Preciso adicionar um novo equipamento	Microinformática	Logística		24 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Internet Móvel	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	12 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Internet Móvel	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Internet Móvel	Quero devolver	Service desk N2	Microinformática		12 horas	N

 Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Incidente	Negócio	Equipamentos	Monitor	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Monitor	Execução de garantia	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Monitor	Gostaria de mudar de lugar	Service desk N2	Microinformática		16 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Monitor	Preciso adicionar um novo equipamento	Microinformática	Logística	Service desk N2	24 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Monitor	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Monitor	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Monitor	Quero devolver	Service desk N2	Logística		24 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Monitor	Retirada de produção	Service desk N2	Logística		96 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Monitor	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		24 horas	N
Incidente	Negócio	Equipamentos	Nobreak	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	48 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Nobreak	Execução de garantia	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Nobreak	Gostaria de mudar de lugar	Service desk N2	Microinformática		36 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Nobreak	Manutenção preventiva	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Nobreak	Preciso adicionar um novo equipamento	Microinformática	Logística	Service desk N2	48 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Nobreak	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Nobreak	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Nobreak	Quero devolver	Service desk N2	Logística		36 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Nobreak	Retirada de produção	Service desk N2	Logística		96 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Nobreak	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		96 horas	N
Incidente	Negócio	Equipamentos	Nobreak (interior)	Estou com um problema	Service desk N1	Logística	Microinformática	48 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Nobreak (interior)	Manutenção preventiva	Service desk N2	Microinformática		144 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Nobreak (interior)	Preciso adicionar um novo equipamento	Microinformática	Logística	Service desk N2	144 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Nobreak (interior)	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Nobreak (interior)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Nobreak (interior)	Quero devolver	Logística	Service desk N2		144 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Nobreak (interior)	Retirada de produção	Logística	Service desk N2		144 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Nobreak (interior)	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		96 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Notebook	Execução de garantia	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Notebook	Imagem-Padrão (Aplicar/Implantar)	Service desk N2	Microinformática		24 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Notebook	Manutenção / reparo em laboratório	Service desk N2	Microinformática		36 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Notebook	Manutenção preventiva	Service desk N2	Microinformática		48 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Notebook	Retirada de produção	Service desk N2	Logística		96 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Notebook	Solicitar substituição planejada - magistrado	Microinformática	Logística	Service desk N2	96 horas	N

 Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Requisição	Negócio	Equipamentos	Notebook	Solicitar substituição planejada - servidor	Microinformática	Logística	Service desk N2	96 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Notebook	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		36 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Notebook	Teste em laboratório	Service desk N2	Microinformática		24 horas	N
Incidente	Negócio	Equipamentos	Projeter	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Projeter	Preciso adicionar um novo equipamento	Microinformática	Logística	Service desk N2	24 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Projeter	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Projeter	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Projeter	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		24 horas	N
Incidente	Negócio	Equipamentos	Scanner	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	96 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Scanner	Execução de garantia	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Scanner	Gostaria de mudar de lugar	Service desk N2	Microinformática		24 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Scanner	Preciso adicionar um novo equipamento	Microinformática	Logística	Service desk N2	24 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Scanner	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Scanner	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Scanner	Quero devolver	Service desk N2	Logística		24 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Scanner	Retirada de produção	Service desk N2	Logística		96 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Scanner	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		96 horas	N
Incidente	Negócio	Equipamentos	Teclado e Mouse	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Interno	Equipamentos	Teclado e Mouse	Execução de garantia	Service desk N2	Microinformática		96 horas	N
Requisição	Negócio	Equipamentos	Teclado e Mouse	Preciso adicionar um novo equipamento	Logística	Service desk N2		24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Teclado e Mouse	Preciso de instalação ou configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Teclado e Mouse	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Equipamentos	Teclado e Mouse	Quero devolver	Service desk N2	Logística		24 horas	N
Requisição	Interno	Equipamentos	Teclado e Mouse	Substituição de equipamento	Logística	Service desk N2		12 horas	N
Requisição	Interno	Estoque e Logística de TI	Inventário	Inventário Anual	Logística	Microinformática		144 horas	N
Requisição	Interno	Estoque e Logística de TI	Inventário	Inventário Parcial	Logística			36 horas	N
Requisição	Interno	Estoque e Logística de TI	Inventário	Inventário periódico de estoques	Logística			8 horas	N
Requisição	Interno	Estoque e Logística de TI	Inventário	Localizar equipamentos	Service desk N2	Logística	Microinformática	24 horas	N
Requisição	Interno	Estoque e Logística de TI	Inventário	Organizar reserva técnica	Logística	Microinformática		24 horas	N
Requisição	Negócio	Estoque e Logística de TI	Inventário	Preciso consultar / alterar a localização de um equipamento de microinformática	Logística	Microinformática		48 horas	S

 Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação									
ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI									
Tipo	Publicidade	Portfólio	Serviço	Atividade	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	SLA	Elegível N1
Requisição	Interno	Internet / Rede	Cabeamento	Configurar, Ativar ou desativar ponto de rede/telefonia	Service desk N2	Infraestrutura		16 horas	N
Incidente	Negócio	Internet / Rede	Internet	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	16 horas	S
Requisição	Negócio	Internet / Rede	Internet	O site/página que estou acessando está bloqueado por regra	Service desk N1	Segurança da Informação	Infraestrutura	16 horas	N
Incidente	Interno	Internet / Rede	Rede cabeada	Estou com um problema	Service desk N2	Infraestrutura		16 horas	N
Incidente	Negócio	Internet / Rede	Rede sem fio (wi-fi)	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	16 horas	S
Requisição	Negócio	Internet / Rede	Rede sem fio (wi-fi)	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	12 horas	S
Requisição	Interno	Plataformas	Ambiente de orquestração	Operação e gerenciamento de ambiente de orquestração	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		192 horas	N
Requisição	Interno	Plataformas	Automação	Criar procedimento ou script de automação	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		96 horas	
Requisição	Interno	Plataformas	Automação	Manutenção de automação	Suporte e Operação de Infraestrutura	Infraestrutura		48 horas	N
Incidente	Interno	Plataformas	Bancos de Dados	Problema na conexão ao banco	Service desk N1	Service desk N2	Infraestrutura	12 horas	S
Incidente	Negócio	Segurança de TIC	Antivírus	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Segurança da Informação	24 horas	S
Incidente	Interno	Segurança de TIC	Antivírus	Manutenção / reparo da comunicação agente - servidor	Service desk N1	Service desk N2	Segurança da Informação	24 horas	S
Requisição	Negócio	Segurança de TIC	Antivírus	Meu computador pode estar com vírus	Service desk N1	Service desk N2	Segurança da Informação	16 horas	S
Requisição	Negócio	Segurança de TIC	Antivírus	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Segurança da Informação	24 horas	S
Requisição	Negócio	Segurança de TIC	Segurança da informação	Preciso de orientação	Service desk N1	Segurança da Informação		24 horas	S
Requisição	Negócio	Segurança de TIC	VPN	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Segurança da Informação	36 horas	S
Requisição	Negócio	Segurança de TIC	VPN	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Segurança da Informação	36 horas	S
Incidente	Negócio	Software	Aplicativo de computador	Estou com um problema	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Incidente	Negócio	Software	Aplicativo de computador	Há vários problemas ou falhas na sala de treinamento	Service desk N2	Microinformática		24 horas	N
Requisição	Negócio	Software	Aplicativo de computador	Preciso de orientação	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	24 horas	S
Requisição	Negócio	Software	Aplicativo de computador	Quero atualizar	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Software	Aplicativo de computador	Quero desinstalar	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Software	Aplicativo de computador	Quero instalar	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Software	Aplicativo de computador	Quero solicitar uma configuração	Service desk N1	Service desk N2	Microinformática	36 horas	S
Requisição	Negócio	Software	Solicitação de novo software	Preciso de instalação ou configuração na sala de treinamento	Microinformática	Service desk N2		96 horas	N

ATENÇÃO GESTOR!

Este arquivo é uma ferramenta de orientação no âmbito do TRT da 24ª Região

Uma vez que a Planilha de Custos é obrigatória e indispensável na fase interna da licitação, após o preenchimento, ela deverá ser inserida nos autos do respectivo processo administrativo.

Esta ferramenta deverá ser devidamente adaptada para futura contratação, pois balizará não somente a proposta na licitação, mas também futuras análises de repactuação, reajuste ou revisão de preços.

Caso necessário, antes do preenchimento, a Seção de Compras da Coordenadoria de Material e Patrimônio poderá fornecer as instruções iniciais, tais como inclusão de postos, detalhamento ou inclusão de custos, etc. As Notas Explicativas fornecem algumas orientações.

Para evitar excesso de informações, não imprima as Instruções Iniciais para os Licitantes e Gestores e Notas Explicativa. Após a leitura e elaboração da referida planilha, o Gestor da Contratação deverá ocultar esta Aba de Aviso, clicando com o botão direito do mouse sobre aba "GESTOR" e em seguida "Ocultar".

Este documento contém diversas Fórmulas, Macros e Recursos para automatizar o preenchimento. Para evitar exclusão ou alteração acidental desses recursos, todas as planilhas constantes deste arquivo estão bloqueadas com senha. Caso Necessário, o Gestor deverá entrar em contato com a Seção de Compras da Coordenadoria de Material e Patrimônio para auxiliá-lo.

Reforçamos que, em hipótese alguma, as Abas, Conteúdos, Linhas ou Colunas deste arquivo poderão ser excluídas. Caso necessário, o Gestor deverá ocultar o conteúdo dispensável.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

Edição: Março / 2025 - Versão nº 22

ATENÇÃO LICITANTE!

ESTA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE STA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS, ELABORADA EM ACORDO COM A NOVA IN 05/2017-SEGES/MP, FOI CONFIGURADA COM A FINALIDADE DE AUXILIAR O LICITANTE NO SEU PREENCHIMENTO.

É DEVER E RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA LICITANTE ASSEGURAR-SE DE QUE OS VALORES E CÁLCULOS INSERIDOS EM SUA PROPOSTA ESTEJAM CORRETOS.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

Insira dados apenas nas células com fundo **AMARELO** .

Deverão atentar-se às orientações do Edital e das Notas Explicativas.

As planilhas constantes neste arquivo estão bloqueadas para evitar digitação em células com fórmulas.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

Edição: Junho / 2024 - Versão nº 19

NOTAS EXPLICATIVAS

Módulo 1 - Composição da Remuneração		Memória de cálculo	Fundamento
A	Salário Base ⁽¹⁾		Artigo 457 e 458 da CLT.
B	Adicional de Periculosidade	Salário Base x 30%	Súmula 132 TST. Artigo 193 a 197 da CLT. Artigo 7º, inciso XXIII da CF. NR 16 do MTE.
C	Adicional de Insalubridade	Salário Mínimo ou Base estipulado em instrumento coletivo ⁽²⁾ x (10%, 20% ou 40%)	Regras do instrumento coletivo da categoria, se houver. Artigo 189 a 192 da CLT (10%, 20% ou 40%). NR 15 do MTE. Súmula nº. 139 do TST.
D	Adicional Noturno	(Salário base + adicionais periculosidade/insalubridade) + 220h (conforme jornada de trabalho da categoria) x 20% x qtde. de hs noturnas).	Artigo 73 da CLT e artigo 7º, inciso IX da CF. Súmula nº 60 do TST e OJ-SDI1-259 do TST.
E	Hora Extra Habitual ⁽³⁾	(Salário base + adicionais periculosidade/insalubridade/noturno) + 220h (conforme jornada de trabalho da categoria) x 50% x qtde. de hs extras).	Artigo 7º, inciso XVI, da CF/88. Artigo 59 da CLT. Súmulas 60 e 132 TST.
F	Sobreaviso	Salário hora de sobreaviso ⁽⁴⁾ x Quantitativo total de horas estimadas de sobreaviso	Regras do instrumento coletivo da categoria, se houver (conforme incs. III e VIII do art. 611-A da CLT, o instrumento coletivo de trabalho tem prevalência sobre a lei). Artigo 244 da CLT. Súmula n. 428 do TST.
G	Adicional de Feriado Trabalhado	(Salário base + adicionais previstos em lei ou CCT, se houver) + 220h (conforme jornada de trabalho da categoria) x qtde. de horas diárias (limitada a 10h, conforme Súmula 444 TST) x qtde. de feriados PARCELA TRABALHADA ⁽⁵⁾ x 50%	Somente se houver previsão em CCT/ACT, pois se considera compensado nos termos do art. 59-A da CLT.
I	Intervalo Intra jornada ⁽⁶⁾	(Salário base+adicionais previstos em lei ou CCT, se houver + 220h (conforme jornada de trabalho da categoria) x 1,5 x qtde. de horas)	Regras do instrumento coletivo da categoria, se houver (conforme incs. III e VIII do art. 611-A da CLT, o instrumento coletivo de trabalho tem prevalência sobre a lei). Artigo 71 da CLT. Lei 8.121/1991.

⁽¹⁾ **Salário Base:** Salário mensal definido em acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho no momento da publicação do edital, exceto se houver estipulação de valores mínimos de remuneração dos trabalhadores pelo Tribunal, quando houver necessidade de afastar o risco de selecionar colaboradores com capacitação inferior à necessária para a execução dos serviços, por meio de pesquisas de mercado, de dados obtidos junto a associações e sindicatos de cada categoria profissional e de informações divulgadas por outros órgãos públicos que tenham recentemente contratado o mesmo tipo de serviço. De acordo com o TCU, a fixação de remuneração mínima no edital somente é cabível, com restrições, nos casos de terceirização de mão de obra com alocação de postos de trabalho. Importante ainda que, como a planilha de custos é baseada em empregados mensalistas, consideram-se já remunerados os dias de repouso semanal no salário mensal nos termos do § 2º do art. 7º da Lei 605/1949.

⁽²⁾ **Adicional de Insalubridade** - Os percentuais definidos pelo art. 192 da CLT, segundo as classificações nos graus máximo, médio e mínimo, devem ser calculados com base no salário mínimo, salvo critério mais vantajoso estabelecido em lei ou em instrumento coletivo de trabalho (Súmula Vinculante n. 4). O direito ao recebimento do adicional somente pode ser reconhecido mediante laudo pericial que aponte estar a atividade insalubre prevista na relação oficial elaborada pelo Ministério do Trabalho, tal como definido pela NR-15 da Portaria n. 3.214 de 1978.

As rubricas pertinentes ao adicional noturno, hora extra, sobreaviso, adicional de feriado trabalhado e intervalo intrajornada, não devem ser adotadas como regra na planilha, devendo sempre sua exigência estar justificada nos estudos preliminares. Como tais rubricas dependem de justificativas prévias, a análise delas será efetuada a cada caso concreto, por ocasião da aprovação das minutas de editais de que trata o parágrafo único do art. 38 da Lei n. 8.666, de 1993. Sendo assim, as informações dispostas nesta planilha somente são para fins orientadores nestes casos específicos.

⁽³⁾ **Hora Extra Eventual** - As horas extras podem ser ordinárias (habituais) ou eventuais. Se ordinárias, seu custo será aportado na planilha e integrará o valor mensal a ser pago pela prestação do serviço. Se eventuais, o Edital deverá disciplinar o pagamento em forma apartada mediante ocorrência (fato gerador) com base nos seguintes dados: previsão estimada, necessidade eventual de sua realização mediante aprovação pelo fiscal/gestor e pagamento no mês de sua ocorrência. O memorial de cálculo deverá fazer parte do custo estimado da contratação.

⁽⁴⁾ **Detalhamento do custo estimado do Sobreaviso:**

Salário hora de sobreaviso = Salário hora normal (sem adicionais) ÷ 3.

Salário hora normal = Salário ÷ 220 (conforme jornada de trabalho da categoria)

⁽⁵⁾ **Adicional de Feriado Trabalhado** - PARCELA TRABALHADA: A parcela trabalhada indica a proporção dos feriados que serão trabalhados e portanto remunerados com o adicional. Para a jornada de 44 horas semanais, esta parcela é 0 pois é pressuposto que os feriados não são dias de trabalho para o contratante. Já na jornada de 12x36 horas, a parcela trabalhada é de 50% que corresponde ao percentual dos trabalhadores que estarão laborando no feriado.

⁽⁶⁾ **Intervalo Intra jornada:** Nessa rubrica deve estar prevista a verba adicional para o empregado que trabalha normalmente no período destinado ao seu intervalo para repouso/alimentação. Caso a empresa prestadora deva disponibilizar jantista/almocista, garantindo que o empregado usufrua o intervalo para repouso e alimentação, este custo deverá ser aportado no Módulo 4.5.f. Conforme nova redação dada ao art. 71 da CLT pela Lei n. 13.467/2017, o pagamento de adicional de intrajornada não possui mais natureza salarial e sim **indenizatória (não é mais base de cálculo para encargos trabalhistas)**. Entretanto, a Lei n. 8.212, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre a organização da Seguridade Social e institui o Plano de Custeio, em seu artigo 28, § 9º, apresenta um rol de importâncias, parcelas e benefícios que não integram o salário de contribuição, sem contemplar o intervalo intrajornada. Desse modo, o adicional de intrajornada, embora não integre a base de cálculo para incidência dos encargos trabalhistas, **integra o salário de contribuição, para fins previdenciários**. A planilha não autorizará o preenchimento do item I quando já houver indicação de custo no Módulo 4.5.f. Ou seja, deve-se computar a o custo adicional para o empregado (Módulo 1.I) ou para o substituto (Módulo 4.5.f) quando houver necessidade de prestação de serviço durante o intervalo para repouso/alimentação.

Submódulo 2.1 - 13º Salário e Adicional de Férias		%	Memória de cálculo	Fundamento
A	13º Salário ⁽¹⁾	8,33%	$((1/12) \times 100) \cong 8,33\%$	Art. 7º, VIII, CF/88. Decreto n. 57.155, de 3/11/1965
B	Adicional de Férias ⁽²⁾	2,78%	$((1/3) \times (1/12) \times 100) \cong 2,78\%$	Art. 7º, XVII, CF/88;
Subtotal do 13º salário e adicional de férias		11,11%		
C	Incidência dos encargos previstos no Submódulo 2.2 sobre 13º (décimo terceiro) salário	36,80%	20,00% + 1,5% + 1,00% + 0,20% + 2,50% + 8,00% + 3,00% + 0,60%	Anexo III-A da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008
Total do 13º salário, adicional de férias e Incidência dos encargos				

Estudos do CNJ – Resolução nº 98/2009

(1) 13º Salário - Gratificação de Natal, instituída pela Lei nº 4.090, de 13 de julho de 1962. O percentual dessa rubrica pode ser obtido pelo cálculo: $((1/12) \times 100) = 8,33\%$.

(2) Abono de Férias - A Constituição Federal, em seu art. 7º, inciso XVII, prevê que as férias sejam pagas com adicional de, pelo menos, 1/3 (um terço) da remuneração do mês. Assim, a provisão para atender as despesas relativas ao abono de férias corresponde a: $((1/3) \times (1/12) \times 100) = 2,78\%$.

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários e FGTS e Outras Contribuições		%	Fundamento
A	INSS (20% ou 0% no caso de opção pela CPRB ⁽¹⁾)	20,00%	Art. 22, Inciso I, da Lei nº 8.212/91. (3) Lei 13.161/2015 - Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta (CPRB)
B	SESI ou SESC	1,50%	Anexo II da IN RFB n. 971/09; art. 30 da Lei nº 8.036/90; art. 1º da Lei nº 8.154/90; art. 240 da Constituição Federal.
C	SENAI ou SENAC	1,00%	Anexo II da IN RFB n. 971/09; Decreto n.º 2.318/86
D	INCRA	0,20%	Anexo II da IN RFB n. 971/09; Lei n.º 7.787/89; DL n.º 1.146/70; Lei Complementar nº 11/71.
E	Salário Educação	2,50%	Anexo II da IN RFB n. 971/09; art. 3º, inciso I do Decreto nº 87.043/1982; art. 15 – Lei nº 9.424/96; art. 1º § 1º - Decreto Nº 6.003/2006; art. 212 § 5º da Constituição Federal; Súmula Nº 732 do STF.
F	FGTS	8,00%	Art. 15, Lei nº 8.036/90 e Art. 7º, III,
G	GILL/RAT = RAT (1%, 2% ou 3%) x FAP (0,5 a 2,00) ⁽²⁾	3,00%	Anexo V do Regulamento da Previdência Social – RPS (Decreto n. 3.048/1999) e regras de enquadramento dispostas na Instrução Normativa RFB n. 971/2009 e/ou legislação superveniente. Súmula 351 do STJ.
H	SEBRAE	0,60%	Anexo II da IN RFB n. 971/09. Art. 8º, Lei n.º 8.029/90 e Lei n.º 8154/90
I	PIS sobre Folha de Pagamento ⁽³⁾	0,00%	Art. 2º, I, "a", do Decreto 4.524/2002. Solução de Consulta COSIT/RFB n. 6.013/2017.
Total dos encargos previdenciários e FGTS		36,80%	

Os valores dos encargos apresentados na planilha são calculados sobre os totais do Módulo 1 e Submódulo 2.1, mantendo o padrão da IN SG/MPDG n. 05/2017. Nos demais módulos e submódulos, há somente registro

⁽¹⁾ Devido a aplicação da Lei 13.161/2015 (Desoneração da folha de pagamento), a contribuição previdenciária patronal (INSS) poderá não ser calculada no Submódulo 2.2, sendo substituída por alíquota diferenciada de acordo com

⁽²⁾ **GILL/RAT** é a sigla correspondente à Contribuição do Grau de Incidência de Incapacidade Laborativa decorrente dos Riscos Ambientais do Trabalho (o antigo **Seguro de Acidente de Trabalho - SAT**). A contribuição GILL/RAT é

- **RAT** (Riscos Ambientais do Trabalho) contém as alíquotas de 1%, 2% ou 3%, apurada com base na atividade preponderante da empresa (CNAE), deverá ser esclarecida e comprovada quando solicitado pelo pregoeiro, conforme Anexo V do Regulamento da Previdência Social – RPS (Decreto n. 3.048/1999) e regras de enquadramento dispostas na Instrução Normativa RFB n. 971/2009 e/ou legislação superveniente.

- **FAP** (Fator Acidentário de Prevenção) multiplicador variável num intervalo de 0,5 a 2,00 calculado anualmente pelo INSS considerando o número de acidentes do trabalho e doenças profissionais de cada empresa (Decreto nº 6.957/2009). Essa alíquota deverá ser comprovada mediante a apresentação do multiplicador FAP (FapWeb) vigente no momento da contratação, cujo valor é obtido no site da previdência social por meio de acesso individual da proponente.

⁽³⁾ **ENTIDADE SEM FINS LUCRATIVOS:** Para essas organizações, não há recolhimento de PIS e COFINS sobre as receitas referentes às atividades próprias. No que diz respeito ao PIS há recolhimento de 1% sobre a folha de salários, devendo esta alíquota ser incluída no item I do Submódulo 2.2. Nas planilhas de custos, deverão ser reexibidas as linhas correspondentes para visualização do total do Submódulo 2.2. Em relação à Cofins, caso a entidade auferir outras receitas que não seja resultado da atividade própria sobre este valor terá de calcular 7,6%. Esta receita deve ser tributada com base no sistema não cumulativo da contribuição (Lei nº 10.833/2003). Assim, uma associação sem Fins Lucrativos terá de apurar:

1,65% - a título de PIS-Sobre folha; e

7,6% de Cofins não cumulativo, sobre as receitas não derivadas de atividades próprias da associação. Isto porque as atividades próprias gozam de isenção.

A linha correspondente ao campo "I – PIS sobre Folha de Pagamento" deverá ser reexibida nas planilhas analíticas (abas "P1", "P2", etc), quando do preenchimento da planilha, se for o caso.

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários ⁽¹⁾		Fundamento
A	Vale-Transporte	Artigo 4º, § único, da Lei nº 7.418/85 e art. 9º do Decreto nº 95.247/87.
B	Auxílio-Alimentação	Artigo 458, §§ 2º e 3º, da CLT, Lei nº 6.321/76, Decreto nº 5/91 e CCT.
C	Assistência Médica	Artigo 458, inciso IV da CLT e CCT
D	Assistência Odontológica	Artigo 458, inciso IV da CLT e CCT

⁽¹⁾ Deve ser observado o instrumento coletivo para a fixação do percentual de desconto do empregado na hipótese do auxílio-alimentação e vale-transporte. No caso de auxílio-alimentação, deve ser exigido o comprovante de inscrição no Programa de Alimentação do Trabalhador - PAT. A OJ na Seção de Dissídios Individuais I (SDI 1) n. 133 reza que a alimentação fornecida via PAT não integra o salário para nenhum efeito legal.

Não serão autorizadas, conforme orientação constante do Ofício nº 0443427 – SG constante no Processo n. 013346/2018 encaminhado pelo Conselho Nacional de Justiça, a cotação de valores na Planilha de Custos decorrentes de cláusulas de instrumentos coletivos que disponham: **1.** Participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada; **2.** Matéria não trabalhista, como por exemplo, o auxílio funeral ou seguro de vida; **3.** Direitos não previstos em lei, como por exemplo, valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários; **4.** Preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade; **5.** Obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com Administração ou que não são de concessão obrigatória a todos trabalhadores abrangidos pelo instrumento coletivo.

Ainda pertinente à última vedação, não pode ser admitido, com relação à assistência médica e odontológica, cláusulas de instrumentos coletivos que dividam as categorias profissionais em duas espécies diferentes de trabalhadores, sem critério razoável de discriminação: os profissionais “terceirizados” e os “não terceirizados”. A CCT não pode estabelecer obrigações diretas a terceiros, que dela não fazem parte, uma vez que a Administração Pública não se sujeita a obrigações a ela imposta por pactos dos quais não participou diretamente.

Caso o instrumento coletivo regente de cada categoria profissional não infrinja as regras acima, os campos referentes aos benefícios como assistência médica e outros deverão ser reexibidos para o adequado preenchimento.

Módulo 3 - Provisão para Rescisão		%	Memória de cálculo	Fundamento
A	Aviso Prévio Indenizado ⁽¹⁾	0,42%	$((0,05 \times (1/12) \times 100) \cong 0,42\%)$	Art. 7º, XXI, CF/88. Art. 477, 487 e 491 da CLT. Lei n. 12.506/2011.
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	$((0,08 \times 0,0042) \times 100) \cong 0,03\%$	Súmula 305 TST.
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado ⁽²⁾	3,44%	$0,08 \times 0,4 \times 0,9 \times [1 + 1/12 + 1/12 + (1/3 \times 1/12)] \cong 3,44\%$	Art. 18 da Lei 8.036/90. Art. 12 da Lei 13.932/2019.
D	Aviso Prévio Trabalhado ⁽³⁾	1,24%	$(((7/30) + (7/30 \times 0,1 \times 8/12)) / 20) \times 100 \cong 1,24\%$	Art. 7º, XXI, CF/88, 477, 487 e 491 CLT. Acórdãos n. 1904/2007-TCU-Plenário e n. 3006/2010-TCU-Plenário
D.1	Aviso Prévio Trabalhado após 20 meses de vigência (Prorrogação)	0,194%	$(((7/30 \times 0,1) + (7/30 \times 0,1 \times 8/12)) / 20) \times 100 \cong 0,194\%$	Lei 12.506/2011. Acórdão n. 1186/2017-TCU-Plenário
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio trabalhado	0,46%	$((0,3680 \times 0,0124) \times 100) \cong 0,46\%$	Acórdãos n. 1904/2007-TCU-Plenário e n. 3006/2010-TCU-Plenário
E.1	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado após 20 meses de vigência (Prorrogação)	0,07%	$((0,3680 \times 0,00194) \times 100) \cong 0,07\%$	Lei 12.506/2011. Acórdão n. 1186/2017-TCU-Plenário
F	Multa do FGTS sobre Aviso Prévio Trabalhado ⁽⁴⁾	0,040%	$((0,0124 \times 0,08) \times 0,4 \times 100) \cong 0,040\%$	Art. 12 da Lei 13.932/2019. Acórdãos n. 1904/2007-TCU-Plenário e n. 3006/2010-TCU-Plenário
F.1	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado após 20 meses de vigência (Prorrogação)	0,006%	$((0,00194 \times 0,08) \times 0,4 \times 100) \cong 0,006\%$	Lei 12.506/2011. Acórdão n. 1186/2017-TCU-Plenário
Total da provisão para rescisão - 20 primeiros meses		5,63%	A+B+C+D+E+F	
Total da provisão para rescisão - após a primeira prorrogação		4,16%	A+B+C+D.1+E.1+F.1	

⁽¹⁾ Aviso Prévio Indenizado - Trata-se de valor devido ao empregado no caso de o empregador rescindir o contrato sem justo motivo e sem lhe conceder aviso prévio, conforme disposto no § 1º do art. 487 da CLT. De acordo com levantamento efetuado em diversos contratos, cerca de 5% do pessoal é demitido pelo empregador, antes do término do contrato de trabalho. Cálculo $((1/12) \times 0,05) \times 100 \cong 0,42\%$.

⁽²⁾ Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado - rescisão sem justa causa: Esse item corresponde ao valor da multa do FGTS (40%) que incide sobre o saldo dos depósitos efetuados na conta vinculada ao FGTS do trabalhador. Considera-se que 10% dos empregados pedem contas, portanto, essa penalidade recai sobre os 90% remanescentes. Logo o pagamento da multa para os valores depositados relativos a salários, férias e 13º salário corresponde a: $0,08 \times 0,4 \times 0,9 \times [1 + 1/12 + 1/12 + (1/3 \times 1/12)] \cong 3,44\%$.

⁽³⁾ Aviso Prévio Trabalhado - redução de 7 dias ou de 2h por dia. Percentual relativo aos primeiros doze meses de vigência (7dias de ausências / 30 dias) $\times 100 = 23,33\%$ para 30 dias de aviso prévio no primeiro ano. Após o primeiro ano, o percentual corresponderá a 2,33% a cada ano uma vez que a Lei 12.506/2011 dispõe o acréscimo de 3 dias de aviso prévio ou 0,7 dias de ausências por ano de serviço prestado até o máximo de 60 dias. Ou seja, um décimo do valor máximo admitido pelo Acórdão 3006/2010-TCU-Plenário, conforme ditames da Lei 12.506/2011 e Acórdão 1.186/2017 - TCU-Plenário.

⁽⁴⁾ Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado: o custo do aviso prévio trabalhado é acrescido da multa do FGTS (40%) que incide sobre a alíquota do FGTS (8%) aplicada sobre o custo de referência para o aviso trabalhado.

⁽⁵⁾ O art. 12 da Lei n. 13.932/2019 extinguiu a cobrança da contribuição de 10% devida pelos empregadores em caso de despedida sem justa causa (art. 1º da Lei Complementar 110/2001). Sendo assim, o adicional que era previsto nos itens "C" e "F" com o título "Multa do FGTS e contribuição social sobre Aviso Prévio [...]" passou a ser denominado somente de "Multa do FGTS sobre Aviso Prévio [...]".

OBS: Os valores das rubricas Aviso Prévio Trabalhado, Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado e Multa do FGTS do Aviso Prévio Trabalhado serão reduzidos a partir da primeira prorrogação de vigência do contrato conforme itens D.1, D.2 e D.3 da memória de cálculo nos termos do Acórdão 1.186/2017 - TCU-Plenário.

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		%	%	Memória de cálculo	Fundamento
A	Substituição durante férias ⁽¹⁾	8,33%	2,50%	$((1/12) \times 100) \cong 8,33\%$	Art. 129 e 130 CLT.
B	Substituição durante ausência por doença ⁽²⁾	1,39%	0,42%	$((5/30) / 12) \times 100 \cong 1,39\%$	Art.131 , inciso III, da CLT. Art. 476 da CLT, art. 6º, §1º, alínea "f", da Lei n. 605, de 1949, e art. 12, alínea "f", do Decreto n. 27.048, de 1949.
C	Substituição durante licença maternidade ⁽³⁾	0,13%	0,04%	$0,1111 \times 0,02353 \times 0,5 \times 100 \cong 0,13\%$	Art. 7º inc. XVIII, CF, Lei 8.213/91, art. 72 e Lei 11770/2008. Lei n. 13.527/2016.
D	Substituição durante licença paternidade ⁽⁴⁾	0,02%	0,01%	$(((5/30) / 12) \times 0,015 \times 100) \cong 0,02\%$	Art. 7º, inciso XIX da CF. §1º do artigo 10 do ADCT. Lei n. 13.527/2016
E	Substituição durante ausências legais ⁽⁵⁾	0,28%	0,08%	$(((1/30) / 12) \times 100) \cong 0,28\%$	Art. 82 e 473 da CLT
F	Substituição durante ausência por acidente de trabalho ⁽⁶⁾	0,07%	0,02%	$(((30/30) / 12) \times 0,0078 \times 100) \cong 0,07\%$	Art. 27 do Dec. 89312/84, Art. 131 da CLT e MP. 664/2014
G	Substituição durante intervalo de repouso e alimentação ⁽⁷⁾	6,82%	2,05%	$((1/220) \times 1 \times 15) \times 100 \cong 6,82\%$	220 horas/mês Total de horas na jornada de trabalho mensal
					15 horas/mês Total de dias estimados de substituição mensal

				1 horas/mês	Total de horas para repouso durante a jornada
H	Outros (especificar)	0,00%	0,00%		
Subtotal (sem item "g", por padrão)		10,22%	3,06%	obs: Com o item 'g' o Subtotal \cong 17,03%	
I	Proporcional de Férias, 1/3 e 13º sobre custo de reposição (exceto licença maternidade) ⁽⁸⁾	1,96%	0,59%	$(0,1022 - 0,0002) \times [1/12 + 1/12 + (1/12 \times 1/3)] \times 100 \cong 1,96\%$	
Subtotal antes de incidência do Submódulo 2.2 (sem item "g", por padrão)		12,18%	3,65%	obs: Com o item 'g' o Subtotal \cong 20,19%	
J	Incidência do submódulo 2.2 sobre custo de reposição	4,48%	1,34%	$(0,3680 \times 0,1022) \times 100 \cong 4,48\%$	
Total do custo de reposição do profissional ausente (sem item "g", por padrão)		16,66%	5,00%	obs: Com o item 'f' o Subtotal \cong 27,62%	

⁽¹⁾ Caso o contrato preveja substituição do empregado em férias, para que o posto não fique descoberto a empresa deverá repor o profissional ausente por meio de profissional substituto ao qual deverá retribuir com a mesma remuneração do titular. A estimativa do percentual dessa rubrica a ser aplicado sobre a remuneração mensal do titular pode ser obtido pelo cálculo: $(1/12) \times 100 = 8,33\%$.

⁽²⁾ Estimativa de 5 (cinco) dias de licença por ano.

⁽³⁾ Custo Estimado com licença maternidade = Custo Efetivo de Afastamento Maternidade x Número Estimado de Ocorrências x Rateio do Custo durante um ano

Custo Efetivo de Afastamento Maternidade: Durante a licença, o salário maternidade e a parcela do décimo terceiro salário correspondente ao período da licença é custeado pelo INSS (Art. 86 da IN RFB 971/2009). Cabe à empresa a provisão relativa a férias (1/12) e adicional de férias (1/3 x 1/12) e as contribuições previdenciárias sobre o período de licença conforme entendimento do próprio STJ (REsp 1230957/RS, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 26/02/2014, DJe 18/03/2014). A remuneração do substituto, acrescida de todos os encargos, é justamente a remuneração da trabalhadora substituída no período (vide Módulo 1 e Submódulo 2.2). Portanto o custo do afastamento é dado pela seguinte fórmula aplicada sobre a remuneração: $[(1/12) + (1/3 \times 1/12)] \times 100 \cong 11,11\%$

Número Estimado de Ocorrências: Conforme Anuário Estatístico da RAIS, elaborado pelo Ministério do Trabalho, as mulheres representaram cerca de 42,25% \cong do total de empregos no Mato Grosso do Sul em 2019 (280.863 do total de 664.746). Já o Anuário Estatístico da Previdência Social dispõe que foi concedida a quantidade de 15.646 salários-maternidade no âmbito do Mato Grosso do Sul em 2019. Essa quantidade representa cerca de 5,57% \cong do total de mulheres empregadas no Mato Grosso do Sul no mesmo período. Portanto, a estimativa de uma determinada empregada usufruir 6 (seis) meses de licença a cada ano de execução contratual é de $0,4225 \times 0,0557 \times 100 \cong 2,35\%$ de empregadas afastadas.

Rateio do Custo durante Vigência Contratual: Divisão proporcional do custo de 6 (seis) meses de licença por ano (base do % de ocorrências): $(6 \text{ meses de licença}) \div (12 \text{ meses}) \times 100 = 50\%$

[Clique aqui para consultar o Anuário RAIS do Ministério do Trabalho](#)

Selecione "Empregos em 31/12", depois "Por Área Geográfica e Sexo" e depois os atributos "Ano igual a 2019"; "Região Natural igual a Centro-Oeste"; "UF igual a 53 - Mato Grosso do Sul".

[Clique aqui para consultar o Anuário Estatístico da Previdência Social](#)

Clicar em 2019: "Tabelas HTML". No arquivo que abrir, clique na pasta "AEPS 2019 - SECAO I - Benefícios - HTML", depois em "Concedidos - HTML", depois em "HTML", depois em "18C4_01.HTML"

⁽⁴⁾ Estimativa de 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) dos empregados usufruindo 5 (cinco) dias da licença por ano.

⁽⁵⁾ Estimativa de 1 (uma) ausência por ano.

⁽⁶⁾ Estimativa de 1 (uma) licença de 30 (trinta) dias por ano para 0,78% (setenta e oito décimos por cento) dos empregados.

⁽⁷⁾ O valor desta substituição será 0 (zero) por definição. Caso necessário para a contratação, esse valor deverá ser devidamente aportado e adaptado a situação contratual. A planilha não autorizará o preenchimento do item f quando já houver indicação de custo do Módulo 1.f - Intervalo Intrajornada. Ou seja, deve-se computar o custo adicional para o empregado (Módulo 1, item I) ou para o substituto (Submódulo 4.5, item f) quando houver necessidade de prestação de serviço durante o intervalo para repouso/alimentação.

⁽⁸⁾ A cada substituição, o empregado substituto faz jus além da remuneração, às férias proporcionais com acréscimo de um terço e 13º salário proporcional ao período trabalhado durante a ausência do titular. Essa realidade já se amolda à substituição por meio de contrato de trabalho intermitente intitulado pela Lei n. 13.467/2017 (reforma trabalhista). A diferença da utilização deste contrato de trabalho para os demais é que o pagamento desses encargos trabalhistas se efetivam imediatamente após completado o serviço e não após os respectivos períodos concessivos. Deve-se atentar que, por já possuir férias proporcionais com acréscimo de um terço e não haver 13º em sua composição, o percentual relativo à licença maternidade é retirado do cálculo.

Módulo 5 - Insumos Diversos		Fundamento
A	Uniformes	Art. 456-A da CLT
B	Outros materiais não depreciáveis	De acordo com a memória de cálculo específica com base na justificativa dos estudos preliminares.
C	Materiais depreciáveis ⁽¹⁾	

⁽¹⁾ Para encontrar as taxas de depreciação, recomenda-se a utilização da Macrofunção 02.03.30 do SIAFI para se obter estimativas de vida útil e do valor residual dos bens depreciáveis. Poderão ser utilizadas outras taxas,

Módulo 6 - Custos Indiretos e Tributos		%	Memória de cálculo
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Adm.) ⁽¹⁾	3,00%	$(\text{Módulo } 1 + \text{Módulo } 2 + \text{Módulo } 3 + \text{Módulo } 4) \times 5\%$
B	Lucro ⁽¹⁾	6,79%	$(\text{Módulo } 1 + \text{Módulo } 2 + \text{Módulo } 3 + \text{Módulo } 4 + \text{Custos indiretos}) \times 10\%$
C	Tributos ⁽²⁾	9,25%	$C\% \text{ (em percentual)} = C1 + C2 + C3 + C4$
C.1	Tributos Federais	4,25%	$C \text{ R\$ (em reais)} = P1 - P0$
	PIS	0,65%	
	COFINS	3,60%	
			$P0 = \text{Módulo } 1 + \text{Módulo } 2 + \text{Módulo } 3 + \text{Módulo } 4 + \text{Módulo } 5A + \text{Módulo } 5B \text{ (em reais)}$

C.2	Tributos Municipais (ISS)	5,00%	P1 = P0 / (1 - C%)
C.3	Outros tributos (especificar) - ex: (CPRB, ⁽³⁾ , se for o caso)	0,00%	

(1) O presente modelo utiliza o percentual máximo de 3,00% (três por cento) para alíquota de custos indiretos e de 6,79% para margem de lucro. O(s) servidor(es) responsáveis pelo preenchimento da Planilha nº 1 (fase de planejamento) poderão sugerir o estabelecimento de outros índices máximos com base em pesquisa em contratos semelhantes no âmbito do Mato Grosso do Sul ou de outra unidade da federação pretendida e fazer uma média aritmética. A justificativa para alteração deverá estar devidamente fundamentada nos autos da contratação. Por fim, conforme Acórdão TCU n. 408/2019, **respeitado o resultado da soma dos limites máximos definidos (3,00% + 6,79% = 9,79%), as licitantes poderão cotar percentuais para os custos indiretos e margem de lucro fora dos patamares definidos no edital, não ultrapassando o limite de 9,79%, conforme Acórdão n. 408/2019 – TCU - Plenário.**

(2) Os tributos (ISS, COFINS e PIS) foram definidos utilizando o regime de tributação de **Lucro Presumido (Incidência cumulativa de PIS/COFINS)**. A licitante deve elaborar sua proposta e, por conseguinte, sua planilha com base no regime de tributação ao qual estará submetida durante a execução do contrato conforme Acórdão TCU-Plenário n. 2.647/2009 (3,60% para COFINS e 0,65% para o PIS).

^{2.1} **Incidência não-cumulativa:** Para a definição do percentual máximo de BDI, para o regime de incidência não-cumulativa, a empresa deve cotar os percentuais que representem a média das alíquotas efetivamente recolhidas nos últimos doze meses.

^{2.2} **Comprovação:** Como comprovante a licitante deverá apresentar declaração pública de que os percentuais do PIS e do COFINS cotados correspondem à média dos recolhimentos dos últimos doze meses, apurada com base nos dados da Escrituração Fiscal Digital da Contribuição para o PIS/PASEP e para a COFINS (EFD-Contribuições), cujos respectivos registros deverão ser remetidos juntamente com a proposta e as planilhas. Caso a licitante tenha recolhido tributos pelo regime de incidência não-cumulativa em apenas alguns meses do período que deve ser considerado para o cálculo do percentual médio efetivo (12 meses anteriores à data da proposta), poderá apresentar o cálculo considerando apenas os meses em que houve recolhimento.

(3) Devido a aplicação da Lei 13.161/2015 (Desoneração da folha de pagamento), a contribuição previdenciária patronal (INSS) poderá não ser calculada no Submódulo 2.2, sendo substituída pela contribuição previdenciária sobre a receita bruta (CPRB) por meio de alíquota diferenciada de acordo com a atividade, incidindo sobre o faturamento (compondo o módulo 5).

1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

Quadro 1.1 - Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo: 1757/2024	Licitação nº:	Data:	Horário:	Vigência da Contratação: 60 meses	A Vigência é Prorrogável? SIM	Prazo Máximo de Vigência: 120 meses
---	---------------	-------	----------	--------------------------------------	----------------------------------	--

Quadro 1.2 - Identificação do Serviço

Objeto da Contratação: Prestação dos serviços de Prestação dos serviços de Central de Serviços de TI			
Tipo de Serviço Tecnologia da Informação e Comunicações	Unidade de Medida: Postos de Trabalho	Quantidade Mínima a Contratar: 6 Postos de Trabalho	Local da Prestação dos Serviços: CAMPO GRANDE/MS
Categoria Profissional <input type="radio"/> Brigadista <input type="radio"/> Copeiragem <input type="radio"/> Limpeza <input checked="" type="radio"/> Help Desk <input type="radio"/> Motorista <input type="radio"/> Recepção <input type="radio"/> Vigilância <input type="radio"/> Outros			

Quadro 1.3 - Detalhamento do Objeto

DESCRIÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO									COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
Item	Posto de Trabalho	Local do Posto de Trabalho	Tipo de Jornada de Trabalho	Período	Jornada de Trabalho Mensal	Quantidade Mínima de Postos	Ocupantes por Posto	Quantidade de Profissionais	Adicional de Periculosidade	Adicional de Insalubridade	Adicional Noturno	Adicional de Hora Extra	Intervalo Intrajornada
1	Coordenador de Suporte Técnico	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	44 horas semanais / Segunda a Sexta	Diurno	220 horas	1	1	1	Não	Não	Não	Não	Não
2	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	44 horas semanais / Segunda a Sexta	Diurno	220 horas	1	3	3	Não	Não	Não	Não	Não
3	Técnico de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	44 horas semanais / Segunda a Sexta	Diurno	220 horas	1	1	1	Não	Não	Não	Não	Não
4	Técnico de Logística e Inventário de Materiais de TI	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	44 horas semanais / Segunda a Sexta	Diurno	220 horas	1	1	1	Não	Não	Não	Não	Não
5	Técnico de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	44 horas semanais / Segunda a Sexta	Diurno	220 horas	1	1	1	Não	Não	Não	Não	Não
6	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	44 horas semanais / Segunda a Sexta	Diurno	220 horas	1	2	2	Não	Não	Não	Não	Não
TOTAL						6	9	9					

2 - DADOS DA PROPONENTE

Quadro 2.1 - Dados da Proponente

Razão Social:		CNPJ:
Endereço da Matriz (digite o endereço no formato Logradouro, nº, Complemento - Bairro):		
Município:	UF:	CEP:
DDD:	Telefone:	E-mail
Endereço do Escritório em Campo Grande / MS (digite o endereço no formato Logradouro, nº, Complemento - Bairro):		
Município:	UF:	CEP:
DDD:	Telefone:	E-mail
67		

Quadro 2.2 - Regime de Tributação da Proponente

<input type="radio"/> Lucro Real	Item	Tributo	Base de Cálculo	Alíquota (%)
<input checked="" type="radio"/> Lucro Presumido	A	Tributos Federais		
<input type="radio"/> Entidade Sem Fins Lucrativos	A.1	PIS	Faturamento	0,65%
<input type="radio"/> Optante pelo Simples Nacional	A.2	COFINS	Faturamento	3,00%
DIGITE A RECEITA BRUTA DOS ÚLTIMOS 12 MESES:	Subtotal Tributos Federais			3,65%
R\$ -	B	Tributos Distritais		
	B.1	ISS (ISSQN)	Faturamento	5,00%
	TOTAL (COM ISSQN DE 5%)			8,65%
	B.2	ISS (ISSQN)	Faturamento	3,00%
	TOTAL (COM ISSQN DE 3%)			6,65%

Obs.: As empresas optantes pelo Simples Nacional poderão participar deste pregão e terão direito ao tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123/2006. No entanto, **caso as empresas sejam vedadas ao ingresso no simples nacional, não poderão apresentar proposta com os benefícios da condição de optante** e, caso venham a ser contratadas, estarão sujeitas à exclusão obrigatória do Simples Nacional, em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, o art. 30, inciso II, e o art. 31, inciso II, da citada Lei.

Quadro 2.3 - Substituição da Insidência da Contribuição Previdenciária sobre a Folha de Pagamento

<input checked="" type="radio"/> Não	Item	Tributo	Base de Cálculo	Alíquota (%)
<input type="radio"/> Sim	A	Folha de Pagamento		
	A.1	INSS	Folha de Pagamento	20,00%
	B	Receita Bruta		
	B.1	INSS		0,00%

Desoneração da folha de pagamento, Lei nº 14.973/2024: Selecione o Ano Fiscal: ▼

Obs.: As empresas abrangidas pela Lei nº 12.546/2011, alterada pela Lei nº 14.973/2024, que dispõe sobre a incidência das contribuições previdenciárias sobre o valor da receita bruta, em substituição às contribuições previstas em Lei específica.

Quadro 2.4 - Custos Indiretos, Despesas Operacionais e Administrativas e Lucro

Custos Indiretos / Despesas Operacionais e Administrativas	3,00%
Lucro	6,79%
Tributos Estaduais (especificar):	0,00%
Outros Tributos (especificar):	0,00%

3 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo:	Licitação nº:	Data:	Horário:
1757/2024	-	-	-
Local da Prestação dos Serviços:	Vigência da Contratação:	Máximo de Vigência:	
CAMPO GRANDE/MS	60 meses	120 meses	

DADOS GERAIS

SALÁRIO MÍNIMO OFICIAL

	SALÁRIO
Salário Mínimo Oficial Vigente:	R\$ 1.518,00

SALÁRIO NORMATIVO (HELP DESK)

	SALÁRIO
Salário Normativo: Coordenador de Suporte Técnico	R\$ 6.797,22
Salário Normativo: Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	R\$ 2.610,12
Salário Normativo: Técnico de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	R\$ 3.312,66
Salário Normativo: Técnico de Logística e Inventário de Materiais de TI	R\$ 2.519,93
Salário Normativo: Técnico de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	R\$ 11.272,89
Data Base da Categoria Profissional:	01/06/2025

ENCARGOS LEGAIS

	PERCENTUAL
INSS	20,00%
SESI ou SESC	1,50%
SENAI ou SENAC	1,00%
INCRA	0,20%
Salário Educação	2,50%
FGTS	8,00%
Seguro Acidente de Trabalho	3,00%
SEBRAE	0,60%
13º Salário	8,33%
Adicional de Férias	2,78%
Incidência dos encargos previstos no Submódulo 2.2 sobre 13º (décimo terceiro) salário	36,80%

BENEFÍCIOS LEGAIS ACORDADOS

	PROFISSIONAL
Benefício Social Familiar Sindical	
Valor Unitário Mensal	R\$ -
Empregado	R\$ -
Assistência e Inclusão Social do Trabalhador	
Valor Unitário Mensal	R\$ -

COMPOSIÇÃO DE ENCARGOS E BENEFÍCIOS LEGAIS

Prêmio Cesta Básica					
Valor Unitário Mensal			R\$ -		R\$ -
Auxílio Creche					
Valor Unitário Mensal			R\$ -		R\$ -
Percentual de Ocorrência			0,00%		
Seguro de Vida em Grupo (Custo Total Mensal)					
Valor Unitário Anual			R\$ 688,80		
Valor Unitário Mensal			R\$ 57,40		R\$ 57,40
Custo Mensal do Empregado (10%)			R\$ -		
Vale Transporte (Técnico de Suporte) (Custo da Empresa Excedente aos 6%)					
Base de cálculo (remuneração individual)					R\$ 2.610,12
Empregado (6% do base de cálculo)					R\$ 156,61
Campo Grande	Número de bilhetes/dia		2		
	Numero de dias	44 h / segunda a sexta-feira	20,7958		R\$ 49,27
	Valor da tarifa		R\$ 4,95		
Vale Transporte (Técnico de Alimentação) (Custo da Empresa Excedente aos 6%)					
Base de cálculo (remuneração individual)					R\$ 3.312,66
Empregado (6% do base de cálculo)					R\$ 198,76
Campo Grande	Número de bilhetes/dia		2		
	Numero de dias	44 h / segunda a sexta-feira	20,7958		R\$ 7,12
	Valor da tarifa		R\$ 4,95		
Vale Transporte (Técnico de Logística) (Custo da Empresa Excedente aos 6%)					
Base de cálculo (remuneração individual)					R\$ 2.519,93
Empregado (6% do base de cálculo)					R\$ 151,20
Campo Grande	Número de bilhetes/dia		2		
	Numero de dias	44 h / segunda a sexta-feira	20,7958		R\$ 54,68
	Valor da tarifa		R\$ 4,95		
Auxílio Alimentação (Encarregado) (Custo Mensal da Empresa)					
Número de refeições/dia			1		
Número de dias/mês			44 h / segunda a sexta-feira	30	
Valor unitário da refeição			R\$ 28,000		R\$ 798,00
Custo do Empregado			R\$ 1,40		
Auxílio Alimentação (Profissional) (Custo Mensal da Empresa)					
Número de refeições/dia			1		
Número de dias/mês			44 h / segunda a sexta-feira	30	
Valor unitário da refeição			R\$ 28,000		R\$ 798,00
Custo do Empregado			R\$ 1,40		

4 - UNIFORMES

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo:	Licitação nº:	Data:	Horário:
1757/2024	-	-	-
Local da Prestação dos Serviços:	Vigência da Contratação:	Máximo de Vigência:	
CAMPO GRANDE/MS	60 meses	120 meses	

	PROFISSIONAL				
	Unidade	Qtd.	Vida Útil (meses)	Custo Unitário	Custo Total Mensal
• Camisa	Peça	3	6	R\$ 69,04	R\$ 34,52
• Calça	Peça	2	6	R\$ 83,53	R\$ 27,84
• Meia (par)	Par	5	6	R\$ 11,54	R\$ 9,62
• Coturno (par)	Par	2	6	R\$ 112,85	R\$ 37,62
• Cinto	Peça	1	6	R\$ 50,85	R\$ 8,48
Custo Total Mensal de Uniformes					R\$ 118,08

	ENCARREGADO				
	Unidade	Qtd.	Vida Útil (meses)	Custo Unitário	Custo Total Mensal
• Camisa	Peça	3	6	R\$ 69,04	R\$ 34,52
• Calça	Peça	2	6	R\$ 83,53	R\$ 27,84
• Meia (par)	Par	5	6	R\$ 11,54	R\$ 9,62
• Coturno (par)	Par	2	6	R\$ 112,85	R\$ 37,62
• Cinto	Peça	1	6	R\$ 50,85	R\$ 8,48
Custo Total Mensal de Uniformes					R\$ 118,08

Informações Complementares

6 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Processo nº: 1757/2024

Licitação: (NÚMERO DA LICITAÇÃO)

Descrição: Prestação dos serviços de Prestação dos serviços de Central de Serviços de TI

Data Pregão: dd/mm/aaaa

Horário do Pregão: 00:00

Empresa: (NOME DA EMPRESA)

CNPJ: (CNPJ)

Local da Prestação dos Serviços	Escala de Trabalho	Profissional
Campo Grande / MS	44 horas semanais / Segunda a Sexta	Coordenador de Suporte Técnico

Data Base (dd/mm/aaaa):	Salário Mínimo Oficial Vigente:	Salário Normativo da Categoria Profissional:
00/00/2025	R\$ 1.518,00	R\$ 6.797,22

MÓDULO 1 - REMUNERAÇÃO - ADICIONAIS

	Valor
Adicional de Periculosidade	0,00%
Adicional de Insalubridade	0,00%
Gratificação Adicional de Risco de Vida	0,00%
Adicional Noturno	0,00%

MÓDULO 1 - REMUNERAÇÃO - GRATIFICAÇÕES (ENCARREGADO)

	Valor
Gratificação por Cargo de Confiança	0,00%
Gratificação por Cargo de Confiança (Encarregado TRT):	R\$ -
Gratificação por Cargo de Confiança (Encarregado Fórum):	R\$ -
Outros:	R\$ -

MÓDULO 1 - REMUNERAÇÃO - GRATIFICAÇÕES (PROFISSIONAIS)

	Valor
Gratificação por Cargo de Confiança	0,00%
Gratificação por Cargo de Confiança	R\$ -
Outros:	R\$ -

MÓDULO 1 - REMUNERAÇÃO - OUTRO ITEM DA REMUNERAÇÃO

	Valor
Outros (Especificar)	R\$ -

MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS

SUBMÓDULO 2.3 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

	Valor
Outros (Especificar)	R\$ -

Vale Transporte

7 - VALE TRANSPORTE

Processo nº: 1757/2024 Licitação: ÚMERO DA LICITAÇÃO

Descrição: Prestação dos serviços de Prestação dos serviços de Central de Serviços de TI

Data Pregão: dd/mm/aaaa Horário do Pregão: 00:00

Empresa: (NOME DA EMPRESA)

CNPJ: (CNPJ)

Local da Prestação dos Serviços	Escala de Trabalho	Número de Profissionais
Campo Grande / MS	44 horas semanais / Segunda a Sexta	1

Profissional	Data Base (dd/mm/aaaa):	Salário Mínimo Oficial Vigente:	Salário Normativo da
Coordenador de Suporte Técnico	00/00/2025	R\$ 1.518,00	R\$ -

Posto de Trabalho	Coordenador de Suporte Técnico	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Técnico de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	Técnico de Logística e Inventário de Materiais de TI	Técnico de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível
Local do Posto de Trabalho	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região
Quantidade de Profissionais Contratado	1	3	1	1	1	2
Quantidade Mensal Máxima de Vale Transporte	41,5916	124,7748	41,5916	41,5916	41,5916	83,1832

COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS COM FORNECIMENTO DE VALE TRANSPORTE

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Vale Transporte	R\$ -	R\$ 49,27	R\$ 7,12	R\$ 54,68	R\$ -	R\$ 49,27

CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS SOBRE O VALE TRANSPORTE

			Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Custo Total por Empregado			R\$ -	R\$ 49,27	R\$ 7,12	R\$ 54,68	R\$ -	R\$ 49,27
Custos Indiretos / Despesas Operacionais e Administrativas		3,00%	R\$ -	R\$ 1,48	R\$ 0,21	R\$ 1,64	R\$ -	R\$ 1,48
Lucro		6,79%	R\$ -	R\$ 3,45	R\$ 0,50	R\$ 3,82	R\$ -	R\$ 3,45
Tributos								
Tributos Federais:		3,65%	R\$ -	R\$ 2,17	R\$ 0,32	R\$ 2,40	R\$ -	R\$ 2,17
COFINS		3,00%	R\$ -	R\$ 1,78	R\$ 0,26	R\$ 1,97	R\$ -	R\$ 1,78
PIS		0,65%	R\$ -	R\$ 0,39	R\$ 0,06	R\$ 0,43	R\$ -	R\$ 0,39
INSS		0,00%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Obs.: Vedada a inclusão de IRPJ e CSLL.								
Tributos Estaduais (especificar):		0,00%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Tributos Municipais:								

Vale Transporte

	ISSQN	5,00%	R\$ -	R\$ 2,97	R\$ 0,43	R\$ 3,29	R\$ -	R\$ 2,97
Outros Tributos (especificar):		0,00%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Total dos Custos Indiretos, Lucro e Tributos			R\$ -	R\$ 59,33	R\$ 8,57	R\$ 65,83	R\$ -	R\$ 59,33

Posto de Trabalho	Coordenador de Suporte Técnico	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Técnico de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	Técnico de Logística e Inventário de Materiais de TI	Técnico de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível
Local do Posto de Trabalho	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região
Quantidade Total de Profissionais que Efetivamente Receberam o Vale Transporte	0	3	1	1	0	2
Quantidade Total de Vales Transporte Efetivamente Entregues	0	124,78	41,59	41,59	0,00	83,19
Valor Total de Vales Transporte Efetivamente Entregues	R\$ -	R\$ 177,99	R\$ 8,57	R\$ 65,83	R\$ -	R\$ 118,66

8 - CESTA BÁSICA

Processo nº: 1757/2024 Licitação: NÚMERO DA LICITAÇÃO

Descrição: Prestação dos serviços de Prestação dos serviços de Central de Serviços de TI

Data Pregão: dd/mm/aaaa Horário do Pregão: 00:00

Empresa: (NOME DA EMPRESA)

CNPJ: (CNPJ)

Local da Prestação dos Serviços	Escala de Trabalho	Número de Profissionais
Campo Grande / MS	44 horas semanais / Segunda a Sexta	1

Profissional	Data Base (dd/mm/aaaa):	Salário Mínimo Oficial Vigente:	Salário Normativo da
Coordenador de Suporte Técnico	00/00/2025	R\$ 1.518,00	R\$ -

Posto de Trabalho	Coordenador de Suporte Técnico	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Técnico de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	Técnico de Logística e Inventário de Materiais de TI	Técnico de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível
Local do Posto de Trabalho	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região
Quantidade de Profissionais Contratado	1	3	1	1	1	2

COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS COM FORNECIMENTO DE CESTA BÁSICA

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Prêmio Cesta Básica	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -

CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS SOBRE A CESTA BÁSICA

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Custo Total por Empregado	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Custos Indiretos / Despesas Operacionais e Administrativas	3,00%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Lucro	6,79%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Tributos						
Tributos Federais:	3,65%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
COFINS	3,00%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
PIS	0,65%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
INSS	0,00%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Obs.: Vedada a inclusão de IRPJ e CSLL.						
Tributos Estaduais (especificar):	0,00%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Tributos Municipais:						
ISSQN	5,00%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Outros Tributos (especificar):	0,00%	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Total dos Custos Indiretos, Lucro e Tributos		R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -

Hora Extra

9 - HORA EXTRA

Processo nº: 1757/2024 Licitação: (NÚMERO DA LICITAÇÃO)

Descrição: Prestação dos serviços de Prestação dos serviços de Central de Serviços de TI

Data Pregão: dd/mm/aaaa Horário do Pregão: 00:00
Empresa: (NOME DA EMPRESA)
CNPJ: (CNPJ)

Local da Prestação dos Serviços	Escala de Trabalho	Número de Profissionais
Campo Grande / MS	44 horas semanais / Segunda a Sexta	1

Profissional	Data Base (dd/mm/aaaa):	Salário Mínimo Oficial Vigente:	Salário Normativo da Categoria Profissional:
Coordenador de Suporte Técnico	00/00/2025	R\$ 1.518,00	R\$ -

Posto de Trabalho	Coordenador de Suporte Técnico	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Técnico de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	Técnico de Logística e Inventário de Materiais de TI	Técnico de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível
Local do Posto de Trabalho	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região

COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS COM HORA EXTRA

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Adicional de Hora Extra / Semanal (Diurna - 60%)	00:00	01:00	00:00	00:00	02:00	01:00
Adicional de Hora Extra / Semanal (Diurna - 80%)	00:00	00:40	00:00	00:00	00:40	00:40
Adicional de Hora Extra / Semanal (Noturna - 60% + 20%)	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
Adicional de Hora Extra / Domingo e Feriado (Diurna - 100%)	00:00	00:00	00:00	00:00	00:50	00:00
Adicional de Hora Extra / Domingo e Feriado Noturna - 100% + 20%	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00

Diária, Passagem e Combustível

10 - DIÁRIA, PASSAGEM E COMBUSTÍVEL

Processo nº: 1757/2024 Licitação: (NÚMERO DA LICITAÇÃO)

Descrição: *Prestação dos serviços de Prestação dos serviços de Central de Serviços de TI*

Data Pregão: dd/mm/aaaa Horário do Pregão: 00:00

Empresa: (NOME DA EMPRESA)

CNPJ: (CNPJ)

INDENIZAÇÃO DE DIÁRIAS DE VIAGENS

DIÁRIAS DE VIAGENS - Diárias calculadas a partir do Decreto do Governo federal 5992/2006.

	Quantidade	Custo Unitário	Custo Mensal
01 Diária com pernoite	8,0	335	R\$ 2.680,00
02 Diária sem pernoite	1,5	117,25	R\$ 175,88
Valor Estimado Mensal			R\$ 2.855,88

CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS

	Valor
Custo Total por Empregado	R\$ 2.855,88
Custos Indiretos / Despesas Operacionais e Administrativas	R\$ 85,68
Lucro	R\$ 199,73
Tributos	
Tributos Federais:	R\$ 125,51
COFINS	R\$ 103,16
PIS	R\$ 22,35
INSS	R\$ -
<i>Obs.: Vedada a inclusão de IRPJ e CSLL.</i>	
Tributos Estaduais (especificar):	R\$ -
Tributos Municipais:	
ISSQN	R\$ 171,94
Outros Tributos (especificar):	R\$ -
Total dos Custos Indiretos, Lucro e Tributos	R\$ 3.438,74

Serviço - Nível 1

11 - Suporte Técnico de 1º Nível

Processo: 1757/2024 Licitação: (NÚMERO DA LICITAÇÃO)

Descrição: Prestação dos serviços de Prestação dos serviços de Central de Serviços de TI

Data Pregão: dd/mm/aaaa Horário do Pregão: 00:00
 Empresa: (NOME DA EMPRESA)
 CNPJ: (CNPJ)

SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO (PREÇO TRT)

SERVIÇOS TRT (QTDE: PREVISÃO ANUAL)

	Unidade	Custo Unitário	TRT	
			Qtd.	Custo Mensal
01 Serviço de suporte técnico remoto de 1º nível (Salários x Fator-k)	Mensal	R\$ 19.335,64	1	R\$ 19.335,64
02 Demais componentes de custo	Mensal	R\$ 5.983,29	1	R\$ 5.983,29
Valor Estimado Anual				R\$ 25.318,93

CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS

				Valor
Custo Total dos Serviços				R\$ 25.318,93
Custos Indiretos / Despesas Operacionais e Administrativas				R\$ 759,57
Lucro				R\$ 1.770,73
Tributos				
Tributos Federais:				
			3,65%	R\$ 1.112,75
	COFINS		3,00%	R\$ 914,59
	PIS		0,65%	R\$ 198,16
	INSS		0,00%	R\$ -
<i>Obs.: Vedada a inclusão de IRPJ e CSLL.</i>				
Tributos Estaduais (especificar):				R\$ -
Tributos Municipais:				
<i>Obs.: Alterar o ISSQN apenas se for diferente do informado nos dados do proponente -></i>				
	5,00%	ISSQN	5,00%	R\$ 1.524,31
Outros Tributos (especificar):				R\$ -
Total dos Custos Indiretos, Lucro e Tributos				R\$ 30.486,29

12 - CONDENSAÇÃO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA AUDITAGEM

Processo nº: 1757/2024

Licitação: (NÚMERO DA LICITAÇÃO)

Descrição: Prestação dos serviços de Prestação dos serviços de Central de Serviços de TI

Posto de Trabalho	Coordenador de Suporte Técnico	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Técnico de Alimentação, Expansão e Atualização das Bases de Conhecimento	Técnico de Logística e Inventário de Materiais de TI	Técnico de Suporte e Operação de Infraestrutura para Sistemas Administrativos	Técnico de Suporte Técnico Presencial de 2º Nível	Totalização
Local do Posto de Trabalho	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	Prédio-Sede do TRT/24ª Região	

MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Salário Base	R\$ 6.797,22	R\$ 2.610,12	R\$ 3.312,66	R\$ 2.519,93	R\$ 11.272,89	R\$ 2.610,12	R\$ 29.122,94
Adicional de Periculosidade	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Adicional de Insalubridade	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Adicional de Risco de Vida	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Gratificação por Cargo de Confiança	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Gratificação por Cargo de Confiança:	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Outros:	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Subtotal de Remuneração	R\$ 6.797,22	R\$ 2.610,12	R\$ 3.312,66	R\$ 2.519,93	R\$ 11.272,89	R\$ 2.610,12	R\$ 29.122,94
Adicional de Hora Extra / Semanal (Diurna - 60%)	R\$ -	R\$ 18,98	R\$ -	R\$ -	R\$ 163,97	R\$ 18,98	R\$ 201,93
Adicional de Hora Extra / Semanal (Diurna - 80%)	R\$ -	R\$ 14,24	R\$ -	R\$ -	R\$ 61,49	R\$ 14,24	R\$ 89,97
Adicional de Hora Extra / Semanal (Noturna - 60% + 20%)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Adicional de Hora Extra / Domingo e Feriado (Diurna - 100%)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 85,40	R\$ -	R\$ 85,40
Adicional de Hora Extra / Domingo e Feriado Noturna - 100% + 20%)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Adicional Noturno	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Hora Noturna Adicional	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Adicional de Hora Extra	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Repercussão do Adicional de Hora Extra no DSR	R\$ -	R\$ 4,75	R\$ -	R\$ -	R\$ 44,41	R\$ 4,75	R\$ 53,91
Hora em Dobro pelo Trabalho em Dias Especiais (24/12, 25/12, 31/12, 01/01)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Hora Ficta Noturna	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Subtotal de Remuneração - Base de Cálculo para Encargos Trabalhistas	R\$ 6.797,22	R\$ 2.648,09	R\$ 3.312,66	R\$ 2.519,93	R\$ 11.628,16	R\$ 2.648,09	R\$ 29.554,15
Intervalo Intrajornada	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Outros:	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Total de Remuneração	R\$ 6.797,22	R\$ 2.648,09	R\$ 3.312,66	R\$ 2.519,93	R\$ 11.628,16	R\$ 2.648,09	R\$ 29.554,15

MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS

SUBMÓDULO 2.1 - 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

Audtagem

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
13º Salário	R\$ 566,21	R\$ 220,59	R\$ 275,94	R\$ 209,91	R\$ 968,63	R\$ 220,59	R\$ 2.461,87
Adicional de Férias	R\$ 188,96	R\$ 73,62	R\$ 92,09	R\$ 70,05	R\$ 323,26	R\$ 73,62	R\$ 821,60
Subtotal do 13º Salário e Adicional de Férias	R\$ 755,17	R\$ 294,21	R\$ 368,03	R\$ 279,96	R\$ 1.291,89	R\$ 294,21	R\$ 3.283,47
Incidência dos encargos previstos no Submódulo 2.2	R\$ 277,90	R\$ 108,27	R\$ 135,44	R\$ 103,03	R\$ 475,42	R\$ 108,27	R\$ 1.208,33
Total do Submódulo 2.1 com a Incidência dos encargos previstos no Submódulo 2.2	R\$ 1.033,07	R\$ 402,48	R\$ 503,47	R\$ 382,99	R\$ 1.767,31	R\$ 402,48	R\$ 4.491,80

SUBMÓDULO 2.2 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS, FGTS E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
INSS	R\$ 1.359,44	R\$ 529,62	R\$ 662,53	R\$ 503,99	R\$ 2.325,63	R\$ 529,62	R\$ 5.910,83
SESI ou SESC	R\$ 101,96	R\$ 39,72	R\$ 49,69	R\$ 37,80	R\$ 174,42	R\$ 39,72	R\$ 443,31
SENAI ou SENAC	R\$ 67,97	R\$ 26,48	R\$ 33,13	R\$ 25,20	R\$ 116,28	R\$ 26,48	R\$ 295,54
INCRA	R\$ 13,59	R\$ 5,30	R\$ 6,63	R\$ 5,04	R\$ 23,26	R\$ 5,30	R\$ 59,12
Salário Educação	R\$ 169,93	R\$ 66,20	R\$ 82,82	R\$ 63,00	R\$ 290,70	R\$ 66,20	R\$ 738,85
FGTS	R\$ 543,78	R\$ 211,85	R\$ 265,01	R\$ 201,59	R\$ 930,25	R\$ 211,85	R\$ 2.364,33
Seguro Acidente de Trabalho	R\$ 203,92	R\$ 79,44	R\$ 99,38	R\$ 75,60	R\$ 348,84	R\$ 79,44	R\$ 886,62
SEBRAE	R\$ 40,78	R\$ 15,89	R\$ 19,88	R\$ 15,12	R\$ 69,77	R\$ 15,89	R\$ 177,33
Total de Encargos Previdenciários e FGTS	R\$ 2.501,37	R\$ 974,50	R\$ 1.219,07	R\$ 927,34	R\$ 4.279,15	R\$ 974,50	R\$ 10.875,93

SUBMÓDULO 2.3 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Auxílio Alimentação (Vales, cesta básica, etc.)	R\$ 798,00	R\$ 798,00	R\$ 798,00	R\$ 798,00	R\$ 798,00	R\$ 798,00	R\$ 4.788,00
Benefício Social Familiar Sindical	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Assistência e Inclusão Social do Trabalhador	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Auxílio Creche	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Seguro de Vida, Invalidez e Funeral	R\$ 57,40	R\$ 57,40	R\$ 57,40	R\$ 57,40	R\$ 57,40	R\$ 57,40	R\$ 344,40
Outros (Especificar)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Total de Encargos Previdenciários e FGTS	R\$ 855,40	R\$ 855,40	R\$ 855,40	R\$ 855,40	R\$ 855,40	R\$ 855,40	R\$ 5.132,40

QUADRO RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
13º Salário e Adicional de Férias	R\$ 1.033,07	R\$ 402,48	R\$ 503,47	R\$ 382,99	R\$ 1.767,31	R\$ 402,48	R\$ 4.491,80
Encargos Previdenciários, FGTS e Outras Contribuições	R\$ 2.501,37	R\$ 974,50	R\$ 1.219,07	R\$ 927,34	R\$ 4.279,15	R\$ 974,50	R\$ 10.875,93
Benefícios Mensais e Diários	R\$ 855,40	R\$ 855,40	R\$ 855,40	R\$ 855,40	R\$ 855,40	R\$ 855,40	R\$ 5.132,40
Total de Encargos e Benefícios	R\$ 4.389,84	R\$ 2.232,38	R\$ 2.577,94	R\$ 2.165,73	R\$ 6.901,86	R\$ 2.232,38	R\$ 20.500,13

MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Aviso Prévio Indenizado	R\$ 28,32	R\$ 11,03	R\$ 13,80	R\$ 10,50	R\$ 48,45	R\$ 11,03	R\$ 123,13

Auditação

Insidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	R\$ 2,27	R\$ 0,88	R\$ 1,10	R\$ 0,84	R\$ 3,88	R\$ 0,88	R\$ 9,85
Multa do FGTS do Aviso Prévio Indenizado	R\$ 233,82	R\$ 91,09	R\$ 113,96	R\$ 86,69	R\$ 400,01	R\$ 91,09	R\$ 1.016,66
Aviso Prévio Trabalhado	R\$ 84,59	R\$ 32,95	R\$ 41,22	R\$ 31,36	R\$ 144,71	R\$ 32,95	R\$ 367,78
Insidência do Módulo Encargos Previdenciários, FGTS e Outras Cont. s/ Aviso Prévio Trab.	R\$ 31,13	R\$ 12,13	R\$ 15,17	R\$ 11,54	R\$ 53,25	R\$ 12,13	R\$ 135,35
Multa do FGTS do Aviso Prévio Trabalhado	R\$ 2,71	R\$ 1,05	R\$ 1,32	R\$ 1,00	R\$ 4,63	R\$ 1,05	R\$ 11,76
Total de Provisão para Rescisão	R\$ 382,84	R\$ 149,13	R\$ 186,57	R\$ 141,93	R\$ 654,93	R\$ 149,13	R\$ 1.664,53

MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Substituição Durante Férias	R\$ 566,44	R\$ 220,67	R\$ 276,06	R\$ 209,99	R\$ 969,01	R\$ 220,67	R\$ 2.462,84
Substituição Durante Ausência por Doença	R\$ 94,41	R\$ 36,78	R\$ 46,01	R\$ 35,00	R\$ 161,50	R\$ 36,78	R\$ 410,48
Substituição Durante Licença Maternidade	R\$ 8,88	R\$ 3,46	R\$ 4,33	R\$ 3,29	R\$ 15,20	R\$ 3,46	R\$ 38,62
Substituição Durante Licença Paternidade	R\$ 1,42	R\$ 0,55	R\$ 0,69	R\$ 0,52	R\$ 2,42	R\$ 0,55	R\$ 6,15
Substituição Durante Ausências Legais	R\$ 18,88	R\$ 7,36	R\$ 9,20	R\$ 7,00	R\$ 32,30	R\$ 7,36	R\$ 82,10
Substituição Durante Ausência por Acidente de Trabalho	R\$ 4,42	R\$ 1,72	R\$ 2,15	R\$ 1,64	R\$ 7,56	R\$ 1,72	R\$ 19,21
Subtotal Antes da Incidência de Proporcional de Férias, 1/3 e 13º s/ Custos de Reposição	R\$ 694,45	R\$ 270,54	R\$ 338,44	R\$ 257,44	R\$ 1.187,99	R\$ 270,54	R\$ 3.019,40
Proporcional de Férias, 1/3 e 13º Sobre Custo de Reposição (Exceto Licença Maternidade)	R\$ 133,30	R\$ 51,93	R\$ 64,97	R\$ 49,42	R\$ 228,04	R\$ 51,93	R\$ 579,59
Subtotal Antes da Incidência do Módulo Encargos Previdenciários, FGTS e Outras Cont.	R\$ 827,75	R\$ 322,47	R\$ 403,41	R\$ 306,86	R\$ 1.416,03	R\$ 322,47	R\$ 3.598,99
Incidência do Módulo Encargos Previdenciários, FGTS e Outras Cont. s/ Custo de Reposição	R\$ 304,61	R\$ 118,67	R\$ 148,45	R\$ 112,93	R\$ 521,10	R\$ 118,67	R\$ 1.324,43
Total do Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ 1.132,36	R\$ 441,14	R\$ 551,86	R\$ 419,79	R\$ 1.937,13	R\$ 441,14	R\$ 4.923,42

MÓDULO 5 - UNIFORMES E EQUIPAMENTOS

UNIFORMES E EPI's(TODAS AS CATEGORIAS PROFISSIONAIS)

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Uniformes	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 708,48
EPI's	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Total de Uniformes e EPI's	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 708,48

VALOR DA PROPOSTA POR EMPREGADO

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Remuneração	R\$ 6.797,22	R\$ 2.648,09	R\$ 3.312,66	R\$ 2.519,93	R\$ 11.628,16	R\$ 2.648,09	R\$ 29.554,15
Encargos e Benefícios	R\$ 4.389,84	R\$ 2.232,38	R\$ 2.577,94	R\$ 2.165,73	R\$ 6.901,86	R\$ 2.232,38	R\$ 20.500,13
Provisão para Rescisão	R\$ 382,84	R\$ 149,13	R\$ 186,57	R\$ 141,93	R\$ 654,93	R\$ 149,13	R\$ 1.664,53
Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ 1.132,36	R\$ 441,14	R\$ 551,86	R\$ 419,79	R\$ 1.937,13	R\$ 441,14	R\$ 4.923,42
Uniformes e Insumos	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 708,48
Custo Total por Empregado	R\$ 12.820,34	R\$ 5.588,82	R\$ 6.747,11	R\$ 5.365,46	R\$ 21.240,16	R\$ 5.588,82	R\$ 57.350,71

MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS

	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
Custo Total por Empregado	R\$ 12.820,34	R\$ 5.588,82	R\$ 6.747,11	R\$ 5.365,46	R\$ 21.240,16	R\$ 5.588,82	R\$ 57.350,71
Custos Indiretos / Despesas Operacionais e Administrativas	R\$ 384,61	R\$ 167,66	R\$ 202,41	R\$ 160,96	R\$ 637,20	R\$ 167,66	R\$ 1.720,50
Lucro	R\$ 896,62	R\$ 390,86	R\$ 471,87	R\$ 375,24	R\$ 1.485,47	R\$ 390,86	R\$ 4.010,92

Auditoria

Tributos															
Tributos Federais:		R\$	563,45	R\$	245,62	R\$	296,53	R\$	235,80	R\$	933,49	R\$	245,62	R\$	2.520,51
	COFINS	R\$	463,11	R\$	201,88	R\$	243,72	R\$	193,81	R\$	767,25	R\$	201,88	R\$	2.071,65
	PIS	R\$	100,34	R\$	43,74	R\$	52,81	R\$	41,99	R\$	166,24	R\$	43,74	R\$	448,86
	INSS	R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-
Obs.: Vedada a inclusão de IRPJ e CSLL.															
Tributos Estaduais (especificar):		R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-
Tributos Municipais:															
	ISSQN	R\$	771,84	R\$	336,47	R\$	406,21	R\$	323,02	R\$	1.278,75	R\$	336,47	R\$	3.452,76
Outros Tributos (especificar):		R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-	R\$	-
Total dos Custos Indiretos, Lucro e Tributos		R\$	15.436,86	R\$	6.729,44	R\$	8.124,13	R\$	6.460,49	R\$	25.575,07	R\$	6.729,44	R\$	69.055,43

QUADRO RESUMO

	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado
Total de Remuneração	R\$ 6.797,22	R\$ 2.648,09	R\$ 3.312,66	R\$ 2.519,93	R\$ 11.628,16	R\$ 2.648,09	R\$ 29.554,15	
Total de Encargos e Benefícios	R\$ 4.389,84	R\$ 2.232,38	R\$ 2.577,94	R\$ 2.165,73	R\$ 6.901,86	R\$ 2.232,38	R\$ 20.500,13	
Total de Provisão para Rescisão	R\$ 382,84	R\$ 149,13	R\$ 186,57	R\$ 141,93	R\$ 654,93	R\$ 149,13	R\$ 1.664,53	
Total do Custo de Reposição do Profissional Ausente	R\$ 1.132,36	R\$ 441,14	R\$ 551,86	R\$ 419,79	R\$ 1.937,13	R\$ 441,14	R\$ 4.923,42	
Total de Uniformes e Equipamentos	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 118,08	R\$ 708,48	
Total dos Custos Indiretos, Lucro e Tributos	R\$ 2.616,52	R\$ 1.140,61	R\$ 1.377,02	R\$ 1.095,02	R\$ 4.334,91	R\$ 1.140,61	R\$ 11.704,69	
Total do Vale Transporte	R\$ -	R\$ 59,33	R\$ 8,57	R\$ 65,83	R\$ -	R\$ 59,33	R\$ 193,06	
Total do Prêmio Cesta Básica	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	
Valor Mensal do Serviço	R\$ 15.436,86	R\$ 6.788,76	R\$ 8.132,70	R\$ 6.526,31	R\$ 25.575,07	R\$ 6.788,76	R\$ 69.248,46	

RESERVA MENSAL (RETENÇÕES EM CONTA VINCULADA DO PAGAMENTO MENSAL)

	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado	Valor por Empregado
13º Salário	R\$ 566,21	R\$ 220,59	R\$ 275,94	R\$ 209,91	R\$ 968,63	R\$ 220,59	R\$ 2.461,87	
Férias + Abono Constitucional (1/3) de Férias	R\$ 755,17	R\$ 294,21	R\$ 368,03	R\$ 279,96	R\$ 1.291,89	R\$ 294,21	R\$ 3.283,47	
Sub-total	R\$ 1.321,38	R\$ 514,80	R\$ 643,97	R\$ 489,87	R\$ 2.260,52	R\$ 514,80	R\$ 5.745,34	
Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário	R\$ 486,27	R\$ 189,44	R\$ 236,99	R\$ 180,27	R\$ 831,87	R\$ 189,44	R\$ 2.114,28	
Multa do FGTS sobre aviso prévio indenizado	R\$ 233,82	R\$ 91,09	R\$ 113,96	R\$ 86,69	R\$ 400,01	R\$ 91,09	R\$ 1.016,66	
Total da Reserva Mensal	R\$ 2.041,47	R\$ 795,33	R\$ 994,92	R\$ 756,83	R\$ 3.492,40	R\$ 795,33	R\$ 8.876,28	

13 - RESUMO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

Nº do Processo Administrativo:	Licitação nº:	Data:	Horário:
1757/2024	-	-	-
Local da Prestação dos Serviços:	Vigência da Contratação:	Máximo de Vigência:	
CAMPO GRANDE/MS	60 meses	120 meses	

VALOR TOTAL MENSAL DO CONTRATO

1 ENCARGADO												
	QUANT. DE PROF.	REMUNERAÇÃO	ENCARGOS E BENEFÍCIOS	PROVISÃO PARA RESCISÃO	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	UNIFORMES E EQUIPAMENTOS	CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS	DESPESA COM VALE TRANSPORTE	DESPESA COM PREMIO CESTA BÁSICA	VALOR MENSAL DO SERVIÇO POR EMPREGADO	VALOR MENSAL DO SERVIÇO POR POSTO	
01 Prédio-Sede do TRT/24ª Região	1	R\$ 6.797,22	R\$ 4.389,84	R\$ 382,84	R\$ 1.132,36	R\$ 118,08	R\$ 2.616,52	R\$ -	R\$ -	R\$ 15.436,86	R\$ 15.436,86	
Valor Estimado Mensal	1	R\$ 6.797,22	R\$ 4.389,84	R\$ 382,84	R\$ 1.132,36	R\$ 118,08	R\$ 2.616,52	R\$ -	R\$ -	R\$ 15.436,86	R\$ 15.436,86	

2 PROFISSIONAL												
	QUANT. DE PROF.	REMUNERAÇÃO	ENCARGOS E BENEFÍCIOS	PROVISÃO PARA RESCISÃO	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	UNIFORMES E EQUIPAMENTOS	CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS	DESPESA COM VALE TRANSPORTE	DESPESA COM PREMIO CESTA BÁSICA	VALOR MENSAL DO SERVIÇO POR EMPREGADO	VALOR MENSAL DO SERVIÇO POR POSTO	
03 Prédio-Sede do TRT/24ª Região	3	R\$ 2.648,09	R\$ 2.232,38	R\$ 149,13	R\$ 441,14	R\$ 118,08	R\$ 1.140,61	R\$ 59,33	R\$ -	R\$ 6.788,76	R\$ 20.366,28	
04 Prédio-Sede do TRT/24ª Região	1	R\$ 3.312,66	R\$ 2.577,94	R\$ 186,57	R\$ 551,86	R\$ 118,08	R\$ 1.377,02	R\$ 8,57	R\$ -	R\$ 8.132,70	R\$ 8.132,70	
05 Prédio-Sede do TRT/24ª Região	1	R\$ 2.519,93	R\$ 2.165,73	R\$ 141,93	R\$ 419,79	R\$ 118,08	R\$ 1.095,02	R\$ 65,83	R\$ -	R\$ 6.526,31	R\$ 6.526,31	
06 Prédio-Sede do TRT/24ª Região	1	R\$ 11.628,16	R\$ 6.901,86	R\$ 654,93	R\$ 1.937,13	R\$ 118,08	R\$ 4.334,91	R\$ -	R\$ -	R\$ 25.575,07	R\$ 25.575,07	
07 Prédio-Sede do TRT/24ª Região	2	R\$ 2.648,09	R\$ 2.232,38	R\$ 149,13	R\$ 441,14	R\$ 118,08	R\$ 1.140,61	R\$ 59,33	R\$ -	R\$ 6.788,76	R\$ 13.577,52	
Valor Estimado Mensal	8	R\$ 22.756,93	R\$ 16.110,29	R\$ 1.281,69	R\$ 3.791,06	R\$ 590,40	R\$ 9.088,17	R\$ 193,06	R\$ -	R\$ 53.811,60	R\$ 74.177,88	

3 TOTALIZAÇÃO / TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES												
	QUANT. DE PROF.	REMUNERAÇÃO	ENCARGOS E BENEFÍCIOS	PROVISÃO PARA RESCISÃO	CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	UNIFORMES E EQUIPAMENTOS	CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS	DESPESA COM VALE TRANSPORTE	DESPESA COM PREMIO CESTA BÁSICA	VALOR MENSAL DO SERVIÇO POR EMPREGADO	VALOR MENSAL DO SERVIÇO POR POSTO	
23 ENCARGADO	1	R\$ 6.797,22	R\$ 4.389,84	R\$ 382,84	R\$ 1.132,36	R\$ 118,08	R\$ 2.616,52	R\$ -	R\$ -	R\$ 15.436,86	R\$ 15.436,86	
24 PROFISSIONAL	8	R\$ 22.756,93	R\$ 16.110,29	R\$ 1.281,69	R\$ 3.791,06	R\$ 590,40	R\$ 9.088,17	R\$ 193,06	R\$ -	R\$ 53.811,60	R\$ 74.177,88	
Valor Estimado Mensal	9	R\$ 29.554,15	R\$ 20.500,13	R\$ 1.664,53	R\$ 4.923,42	R\$ 708,48	R\$ 11.704,69	R\$ 193,06	R\$ -	R\$ 69.248,46	R\$ 89.614,74	

VALOR TOTAL MENSAL DO CONTRATO

	TOTAL MENSAL DA CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO
4 Valor Total Mensal do Contrato	R\$ 89.614,74	R\$ 5.376.884,40
5 Valor Total Mensal de Diárias, Passagens e Combustível	R\$ 3.438,74	R\$ 206.324,40
6 Valor Total Mensal do Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível	R\$ 30.486,29	R\$ 1.829.177,40
Valor Total Mensal do Contrato	R\$ 123.539,77	R\$ 7.412.386,20
Valor Total da Reserva Mensal (Retenções em Conta Vinculada do Pagamento Mensal do Contrato)	R\$ 11.262,27	R\$ 532.576,80

HISTÓRICO DA CONTRATAÇÃO - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

VALOR TOTAL GERAL DO CONTRATO

	VALOR INICIAL ESTIMADO	VALOR INICIAL DO CONTRATO	1ª REPACTUAÇÃO OU REAJUSTE	2ª REPACTUAÇÃO OU REAJUSTE	3ª REPACTUAÇÃO OU REAJUSTE	4ª REPACTUAÇÃO OU REAJUSTE	5ª REPACTUAÇÃO OU REAJUSTE	6ª REPACTUAÇÃO OU REAJUSTE	TOTAL GERAL DA CONTRATAÇÃO
DATA DA ELABORAÇÃO INICIAL OU CONTRATAÇÃO OU REPACTUAÇÃO	31/07/2025								
1 Valor Total Geral do Contrato	R\$ 5.376.884,40		R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 5.376.884,40
2 Valor Total Geral de Diárias, Passagens e Combustível	R\$ 206.324,40		R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 206.324,40
3 Valor Total Geral do Serviço de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível	R\$ 1.829.177,40		R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 1.829.177,40
Valor Total Geral do Contrato	R\$ 7.412.386,20	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 7.412.386,20

ANEXO XI – ORIENTAÇÃO DE PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

1. INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1. A empresa deverá apresentar Planilha de Custos e Formação de Preços para cada categoria profissional, com as adaptações específicas de cada categoria:
 - 1.1.1. Encarregado
 - 1.1.2. Profissional
- 1.2. Deverão ser observados os valores máximos aceitos pelo TRT, constantes das Planilhas de Custos e Formação de Preços.
- 1.3. Deverão ser demonstrados os custos relativos aos Insumos Diversos e Uniformes para execução dos serviços, conforme informação contida nas respectivas planilhas.
- 1.4. Nos preços propostos deverão estar inclusas todas as despesas com salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à execução do contrato;
- 1.5. Os custos com a capacitação dos empregados alocados à execução do serviço contratado em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, deverão ser alocados em "Treinamento e/ou Reciclagem".
- 1.6. Os custos com os benefícios deverão ter como base as condições estabelecidas na convenção coletiva de trabalho vigente à época da apresentação da proposta;
- 1.7. NÃO serão aceitas propostas que prevejam valores de salário e auxílio-alimentação inferiores aos cotados pela Administração e constantes da Planilha de Custos e Formação de Preços referencial (anexo X) e no detalhamento dos

salários mínimos fixados para os profissionais (anexo II).
(Art. 5º do Decreto nº 12.174/2024);

- 1.8. As empresas deverão contemplar em seus orçamentos todos os itens necessários à adequada realização dos serviços;
- 1.9. Não poderá constar das Planilhas de Custos e Formação de Preços item relativo à "RESERVA TÉCNICA", conforme jurisprudência do Tribunal de Contas da União.
- 1.10. Conforme Acórdão nº 1.595/2006 - Plenário - TCU, o Imposto de Renda de Pessoa Jurídica - IRPJ e a Contribuição Social sobre o Lucro - CSLL não podem ser repassados para a CONTRATANTE, pois são tributos de natureza direta e personalística, que oneram diretamente a CONTRATADA.
- 1.11. A metodologia de apresentação dos preços dos serviços, objeto deste Termo de Referência, baseia-se nos moldes apresentados pela Instrução Normativa SEGES nº 05/2017

2. INSTRUÇÕES QUANTO AO PREENCHIMENTO DAS PLANILHAS

- 2.1. O TRT fornecerá arquivo eletrônico contendo as seguintes Planilhas: Aviso, Dados da Contratação, Dados do Proponente, Encargos e Benefícios, Uniformes, Insumos Diversos, Planilhas de Custos e Formação de Preços e Valor Global.
 - 2.1.1. As planilhas estão concebidas para efetuarem automaticamente os cálculos, devendo ser alimentados somente os valores nos campos em amarelo.
 - 2.1.2. Nas planilhas deverão ser observado o seguinte:
 - 2.1.2.1. DADOS DA CONTRATAÇÃO: informar o número, data e horário da licitação.
 - 2.1.2.2. DADOS DO PROPONENTE: informar a razão social da empresa licitante, CNPJ da empresa licitante, endereço completo, telefone, e-mail e regime de tributação.
 - 2.1.2.3. ENCARGOS E BENEFÍCIOS: informar o salário mínimo oficial, salário normativo da categoria profissional, data base da categoria

profissional, encargos legais da empresa licitante e benefícios legais e acordados.

2.1.2.4. UNIFORMES: informar o custo unitário dos uniformes.

2.1.2.5. INSUMOS DIVERSOS: informar a marca e valor unitário dos materiais.

2.1.2.6. Nas Planilhas de Custos e Formação de Preços, deverá ser observado o seguinte:

2.1.2.6.1. Módulo Remuneração: informar somente os adicionais previstos na Convenção Coletiva de Trabalho - CCT ou os decorrentes do local de trabalho.

2.1.2.6.2. Módulo Benefícios Mensais e Diários: os valores informados deverão refletir o custo real do benefício, descontado o valor eventualmente pago pelo empregado.

2.1.2.6.3. Módulo Uniformes e Insumos Diversos: os valores informados deverão refletir o custo mensal por empregado.

2.1.2.6.4. Módulo Encargos Sociais e Trabalhistas:

2.1.2.6.4.1. Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

2.1.2.6.4.2. Percentuais incidentes sobre a remuneração.

2.1.2.6.5. Módulo - Custos Indiretos, Lucro e Tributos:

2.1.2.6.5.1. Deverão ser calculados os Custos Indiretos, Lucro e Tributos por empregado.

2.1.2.6.5.2. O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

2.1.2.6.5.3. Deverão ser informados os percentuais dos Tributos Federais: COFINS ou PIS: Tributos Estaduais: (especificar caso

exista tributo), Tributos Municipais: ISSQN, e Outros Tributos: (especificar caso exista outro tributo).

3. INFORMAÇÕES QUANTO AOS ENCARGOS SOCIAIS:

- 3.1. O percentual máximo aceitável para a remuneração dos encargos sociais e trabalhistas será o constante do Anexo XI.
- 3.2. As empresas devem cotar o percentual relativo ao Seguro Acidente de Trabalho - SAT, de acordo com o Anexo V do Decreto nº 6.957/2009, sendo 1% para empresas de risco leve, 2% para empresas de risco médio e 3% para empresas de risco grave.
- 3.3. Essas alíquotas poderão ser reduzidas em até 50% ou majoradas em até 100%, em razão do desempenho da empresa em relação à sua respectiva atividade, mediante a aplicação do Fator Acidentário de Prevenção (FAP). Cabe a empresa apresentar documento comprovando o FAP a ser aplicado.
- 3.4. Os percentuais relativos a Previdência Social, salário educação, FGTS, seguro acidente de trabalho, 13º salário, férias e abono de férias, constantes da Planilha de Percentual dos Encargos Sociais, não podem ser alterados.
- 3.5. Caso a licitante reduza os encargos sociais com o intuito de vencer esta licitação, não poderá solicitar revisão do percentual nos pedidos de reequilíbrio ou repactuação.

4. INFORMAÇÕES QUANTO ÀS DESPESAS OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVAS, LUCROS E CUSTOS INDIRETOS E TRIBUTOS SOBRE O FATURAMENTO

- 4.1. Para elaboração das planilhas de custo e formação de preços, a licitante deverá considerar os limites máximos abaixo estabelecidos, respeitando o seu respectivo regime de tributação, e observar as condições estabelecidas neste Termo de Referência:

4.1.1. Empresas optantes pelo regime de incidência cumulativa de PIS e de COFINS:

Descrição		Percentual
Custos Indiretos / Despesas Operacionais e Administrativas	A	Máximo: 3%
Lucro	B	Máximo: 6,79%
Tributos sobre o Faturamento	C	8,65%
ISS		5%
COFINS		3%
PIS		0,65%

4.2. Os percentuais cotados para PIS e COFINS são de inteira responsabilidade da licitante e não será admitida repactuação ou reequilíbrio em função de cotação de percentuais equivocados.

5. PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS

Percentuais para Contingenciamento de Encargos Trabalhistas				
Título	Risco Acidente do Trabalho			SIMPLES
	1%	2%	3%	
	34,80%	35,80%	36,80%	28,00%
13º SALÁRIO	8,33	8,33	8,33	8,33
Férias	8,33	8,33	8,33	8,33
Abono de Férias	2,78	2,78	2,78	2,78

Subtotal	19,44	19,44	19,44	19,44
Incidência Grupo A	6,77	6,96	7,15	5,44
Multa FGTS	3,60	3,60	3,60	3,60
Total	29,81	30,00	30,19	28,48

5.1. Observações: Multa FGTS - Rescisão sem Justa Causa - A Lei Complementar nº 110, de 29 de junho de 2001, determina multa de 50%, sendo que o percentual do FGTS é 8,00%. Considerando que 10% dos empregados pedem demissão, essa penalidade de 50% recai sobre os 90,00% remanescentes. Dessa forma, a provisão corresponde a: $8,00 \times 0,5 \times 0,9 = 3,60\%$, conforme estudo realizado pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ (Resolução 098/2009) e Estudo sobre a Composição dos Custos dos Valores Limites 2018 do MPOG.

6. PERCENTUAIS MÁXIMOS PARA OS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS A SER ADMITIDO

	1%	2%	3%	SIMPLES
ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS E FGTS	34,80	35,80	36,80	28,00
01 - INSS	20,00	20,00	20,00	20,00
02 - SESI ou SESC	1,50	1,50	1,50	
03 - SENAI ou SENAC	1,00	1,00	1,00	
04 - INCRA	0,20	0,20	0,20	
05 - Salário Educação	2,50	2,50	2,50	
06 - FGTS	8,00	8,00	8,00	8,00
07 - Seguro Acidente de Trabalho	1,00	2,00	3,00	
08 - SEBRAE	0,60	0,60	0,60	
13º SALÁRIO E FÉRIAS	11,11	11,11	11,11	11,11
09 - 13º Salário	8,33	8,33	8,33	8,33

10 - Férias	2,78	2,78	2,78	2,78
AFASTAMENTO MATERNIDADE	0,13	0,13	0,13	1,00
11 - Afastamento Maternidade	0,13	0,13	0,13	1,00
PROVISÃO PARA RESCISÃO	6,95	6,95	6,95	6,93
12 - Aviso Prévio Indenizado	2,88	2,88	2,88	2,39
13 - Multa do FGTS do Aviso Prévio Indenizado	3,60	3,60	3,60	2,00
14 - Aviso Prévio Trabalhado	0,07	0,07	0,07	0,54
15 - Multa do FGTS do Aviso Prévio Trabalhado	0,40	0,40	0,40	2,00
CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	12,55	12,55	12,55	11,04
16 - Férias	10,09	10,09	10,09	9,94
17 - Ausências Legais	2,46	2,46	2,46	1,10
Total de Encargos (Mensais)	65,54	66,54	67,54	58,08

6.1. Observações: As alíquotas constantes desta tabela poderão ser reduzidas em até 50% ou majoradas em até 100%, em razão do desempenho da empresa em relação à sua respectiva atividade, mediante a aplicação do Fator Acidentário de Prevenção (FAP), de acordo com a previsão contida nas informações quanto aos encargos sociais.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. O serviços prestados de forma remota podem ter tributação diferenciada em relação aos serviços prestados de forma presencial, incluindo o local de recolhimento de impostos como o ISS, por exemplo.

7.2. Para esclarecer eventuais dúvidas no preenchimento da planilha que não estejam contempladas neste anexo, recomenda-se a consulta ao Manual de Preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços do STJ, utilizado como referência na elaboração da Planilha Padrão deste Tribunal e disponível pelo link <https://transparencia.stj.jus.br/wp-content/uploads/Manual do Modelo de Planilhas de Custos do STJ.pdf>.

ANEXO XII.1 - Mapa comparativo para estimativa de preços para uniformes

MAPA COMPARATIVO PARA ESTIMATIVA DE PREÇOS																				
PROCESSO Nº		22098/2020			ASSUNTO	Prorrogação - Contratação de empresa para fornecimento de mão de obra para prestação de serviços especializados e contínuos de TI para composição de Central de Serviços - UNIFORMES														
					UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO MAPA															
NOME DA UNIDADE					SETIC / DGGTIC/SACTIC															
RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO ORÇAMENTO					Gleison Amaral dos Santos															
DATA DA ELABORAÇÃO DA PLANILHA					19/02/2024															
PLANILHA DE PREÇOS SEM APLICAÇÃO DE TRATAMENTO ESTATÍSTICO																				
ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	ESPECIFICAÇÃO	INTERNET 1	INTERNET 2	INTERNET 3	FORNECEDOR 1	FORNECEDOR 2	FORNECEDOR 3	CONTRATO ÓRGÃO PÚBLICO 1	CONTRATO ÓRGÃO PÚBLICO 2	CONTRATO ÓRGÃO PÚBLICO 3	ÚLTIMA CONTRATAÇÃO TRT	PENÚLTIMA CONTRATAÇÃO TRT	ANTIPENÚLTIMA CONTRATAÇÃO TRT	PREÇO MÉDIO UNITÁRIO	DESVPAD	CV	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR
1	2	unid.	calças	136,40	167,90	125,99	59,00	60,32	40,89	-	-	-	79,72	86,89	-	94,64	44,26	0,468	68,98	120,30
2	3	unid.	camisas	104,90	73,40	94,40	72,00	72,12	47,90	-	-	-	63,00	92,58	-	77,54	18,62	0,240	66,75	88,33
3	5	unid.	par de meias	12,50	10,40	16,70	11,00	11,38	-	-	-	-	12,33	18,15	-	13,21	3,00	0,227	11,35	15,07
4	2	unid.	par de sapatos	104,90	112,25	-	169,00	190,02	-	-	-	-	84,80	128,76	-	131,62	40,24	0,306	104,68	158,56
5	1	unid.	cinto	31,40	78,65	52,49	59,00	59,61	-	-	-	-	33,41	46,76	-	51,62	16,40	0,318	41,45	61,79

ANEXO XII.1 - Mapa comparativo para estimativa de preços para uniformes

MAPA COMPARATIVO PARA ESTIMATIVA DE PREÇOS																			
PROCESSO Nº		22098/2020			ASSUNTO	Prorrogação - Contratação de empresa para fornecimento de mão de obra para prestação de serviços especializados e contínuos de TI para composição de Central de Serviços - UNIFORMES													
UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO MAPA																			
NOME DA UNIDADE				SETIC / DGGTIC/SACTIC															
RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO ORÇAMENTO				Gleison Amaral dos Santos															
DATA DA ELABORAÇÃO DA PLANILHA				19/02/2024															
PLANILHA DE PREÇOS COM APLICAÇÃO DE TRATAMENTO ESTATÍSTICO																			
ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	ESPECIFICAÇÃO	INTERNET 1	INTERNET 2	INTERNET 3	FORNECEDOR 1	FORNECEDOR 2	FORNECEDOR 3	CONTRATO ÓRGÃO PÚBLICO 1	CONTRATO ÓRGÃO PÚBLICO 2	CONTRATO ÓRGÃO PÚBLICO 3	ÚLTIMA CONTRATAÇÃO TRT	PENÚLTIMA CONTRATAÇÃO TRT	ANTIPENÚLTIMA CONTRATAÇÃO TRT	PREÇO MÉDIO UNITÁRIO	DESVPAD	CV	PREÇO MÉDIO TOTAL
1	2	unid.	calças	*	*	83,99	*	*	*	*	*	*	79,72	86,89	*	83,53	3,61	0,043	167,06
2	3	unid.	camisas	*	*	*	72,00	72,12	*	*	*	*	63,00	*	*	69,04	5,23	0,076	207,12
3	5	unid.	par de meias	11,45	*	*	11,00	11,38	*	*	*	*	12,33	*	*	11,54	0,56	0,049	57,70
4	2	unid.	par de sapatos	104,90	104,90	*	*	*	*	*	*	*	*	128,76	*	112,85	13,78	0,122	225,70
5	1	unid.	cinto	47,15	57,65	52,40	59,00	59,61	*	*	*	*	33,41	46,76	*	50,85	9,36	0,184	50,85
6	0	unid.	Produto ou Serviço	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0,00	0,00	0,000	0,00
7	0	unid.	Produto ou Serviço	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0,00	0,00	0,000	0,00
8	0	unid.	Produto ou Serviço	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0,00	0,00	0,000	0,00
9	0	unid.	Produto ou Serviço	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0,00	0,00	0,000	0,00
10	0	unid.	Produto ou Serviço	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0,00	0,00	0,000	0,00
DESPESA TOTAL ESTIMADA																		708,43	

ANEXO XII.1 - Mapa comparativo para estimativa de preços para uniformes

MAPA COMPARATIVO PARA ESTIMATIVA DE PREÇOS

PROCESSO Nº	22098/2020	ASSUNTO	Prorrogação - Contratação de empresa para fornecimento de mão de obra para prestação de serviços especializados e contínuos de TI para composição de Central de Serviços - UNIFORMES
--------------------	------------	----------------	--

UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO MAPA

NOME DA UNIDADE	SETIC / DGGTIC/SACTIC
RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO ORÇAMENTO	Gleison Amaral dos Santos
DATA DA ELABORAÇÃO DA PLANILHA	19/02/2024

Sobre os preços obtidos na internet deverão ser acrescidos o seguinte percentual a título de frete e demais despesas operacionais e administrativas:

5%

PESQUISA INTERNET

ITEM	REFERÊNCIA	EMPRESA	CNPJ	ENDEREÇOS	DATA	HORA	PREÇO	TOTAL
1	1	Lojas Riachuelo S/A	33.200.056/0441-97	https://www.riachuelo.com.br/calca-black-jeans-masculina-alfaiatada-slim-or	08/01/2024	0:00	129,90	136,40
	2	Lojas Renner	92.754.738/0001-62	https://www.lojasrenner.com.br/p/calca-social-slim-em-poliviscose-com-bolsa	08/01/2024	0:00	159,90	167,90
	3	C&A Modas Ltda	45.242.914/0001-05	https://www.cea.com.br/calca-social-masculina-preta-8351380-preto/p	08/01/2024	0:00	119,99	125,99
2	1	Lojas Riachuelo S/A	33.200.056/0441-97	https://www.riachuelo.com.br/camisa-social-masculina-regular-manga-curta	08/01/2024	0:00	99,90	104,90
	2	Lojas Renner	92.754.738/0001-62	https://www.lojasrenner.com.br/p/camisa-comfort-em-algodao-com-estampa	08/01/2024	0:00	69,90	73,40
	3	C&A Modas Ltda	45.242.914/0001-05	https://www.cea.com.br/camisa-social-manga-curta-slim-teodoro-masculina	08/01/2024	0:00	89,90	94,40
3	1	Lojas Riachuelo S/A	33.200.056/0441-97	https://www.riachuelo.com.br/meia-social-classica-10714316_sku_preto	08/01/2024	0:00	11,90	12,50
	2	Lojas Renner	92.754.738/0001-62	https://www.lojasrenner.com.br/p/meia-cano-longo-social-lisa-selene/-/A-516	08/01/2024	0:00	9,90	10,40
	3	Depósito de Meias São Jorge	62.262.746/0002-01	https://www.saojorge.com.br/meia-sem-punho-social-selene-8025-001-1802	08/01/2024	0:00	13,95	14,65
4	1	Lojas Riachuelo S/A	33.200.056/0441-97	https://www.riachuelo.com.br/sapato-social-basico-12974242_sku	08/01/2024	0:00	99,90	104,90
	2	Lojas Renner	92.754.738/0001-62	https://www.lojasrenner.com.br/p/sapato-social-masculino-com-sola-borracha	08/01/2024	0:00	106,90	112,25
	3	Netshoes	09.339.936/0001-16	https://www.netshoes.com.br/sapato-social-masculino-wshoes-em-couro-com	08/01/2024	0:00	65,89	69,18
5	1	Lojas Riachuelo S/A	33.200.056/0441-97	https://www.riachuelo.com.br/cinto-social-11023155_sku_preto	08/01/2024	0:00	29,90	31,40
	2	Lojas Renner	92.754.738/0001-62	https://www.lojasrenner.com.br/p/cinto-masculino-social-liso-america-40033	08/01/2024	0:00	74,90	78,65
	3	C&A Modas Ltda	45.242.914/0001-05	https://www.cea.com.br/cinto-medio-fivela-arredondada-de-metal-preto-1033	08/01/2024	0:00	49,99	52,49

ANEXO XII.1 - Mapa comparativo para estimativa de preços para uniformes

MAPA COMPARATIVO PARA ESTIMATIVA DE PREÇOS

PROCESSO Nº	22098/2020	ASSUNTO	Prorrogação - Contratação de empresa para fornecimento de mão de obra para prestação de serviços especializados e contínuos de TI para composição de Central de Serviços - UNIFORMES
--------------------	------------	----------------	--

UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO MAPA

NOME DA UNIDADE	SETIC / DGGTIC/SACTIC
RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO ORÇAMENTO	Gleison Amaral dos Santos
DATA DA ELABORAÇÃO DA PLANILHA	19/02/2024

PESQUISA FORNECEDOR

ITEM	REFERÊNCIA	EMPRESA	CNPJ	TELEFONE	CONTATO	DATA	HORA	PREÇO
1	1	Citerol – Comércio e Indústria de Tecidos e Roupas S/A	17.183.666/0001-25	(31) 984548075	Carolina Luvizotto	10/01/2024	0:00	85,00
	2	Workwear Ltda	04.344.704/0001-32	(31) 3506.6999	Luana Borges	10/01/2024	0:00	88,00
	3							
2	1	Citerol – Comércio e Indústria de Tecidos e Roupas S/A	17.183.666/0001-25	(31) 984548075	Carolina Luvizotto	10/01/2024	0:00	98,00
	2	Workwear Ltda	04.344.704/0001-32	(31) 3506.6999	Luana Borges	10/01/2024	0:00	99,00
	3							
3	1	Citerol – Comércio e Indústria de Tecidos e Roupas S/A	17.183.666/0001-25	(31) 984548075	Carolina Luvizotto	10/01/2024	0:00	13,00
	2	Workwear Ltda	04.344.704/0001-32	(31) 3506.6999	Luana Borges	10/01/2024	0:00	13,48
	3						0:00	0,00
4	1	Citerol – Comércio e Indústria de Tecidos e Roupas S/A	17.183.666/0001-25	31 3506-6966	comercial@citerol.com.br	10/01/2024	0:00	145,00
	2	Workwear Ltda	04.344.704/0001-32	(31) 3506.6999	Luana Borges	10/01/2024	0:00	185,00
	3						0:00	0,00
5	1	Citerol – Comércio e Indústria de Tecidos e Roupas S/A	17.183.666/0001-25	31 3506-6966	comercial@citerol.com.br	10/01/2024	0:00	68,00
	2	Workwear Ltda	04.344.704/0001-32	(31) 3506.6999	Luana Borges	10/01/2024	0:00	72,00
	3							

ANEXO XII.1 - Mapa comparativo para estimativa de preços para uniformes

MAPA COMPARATIVO PARA ESTIMATIVA DE PREÇOS

PROCESSO Nº	22098/2020	ASSUNTO	Prorrogação - Contratação de empresa para fornecimento de mão de obra para prestação de serviços especializados e contínuos de TI para composição de Central de Serviços - UNIFORMES
--------------------	------------	----------------	--

UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO MAPA	
NOME DA UNIDADE	SETIC / DGGTIC/SACTIC
RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO ORÇAMENTO	Gleison Amaral dos Santos
DATA DA ELABORAÇÃO DA PLANILHA	19/02/2024

PESQUISA ÓRGÃO PÚBLICO							
ITEM	REFERÊNCIA	NOME DO ÓRGÃO	PREGÃO	EMPRESA	CNPJ	HORA	VALOR
1	1				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
	2				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
	3				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
2	1				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
	2				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
	3				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
3	1				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
	2				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
	3				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
4	1				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
	2				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
	3				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
5	1				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
	2				00.000.000/0000-00	0:00	0,00
	3				00.000.000/0000-00	0:00	0,00

ANEXO XII.1 - Mapa comparativo para estimativa de preços para uniformes

MAPA COMPARATIVO PARA ESTIMATIVA DE PREÇOS													
PROCESSO Nº		22098/2020			ASSUNTO	Prorrogação - Contratação de empresa para fornecimento de mão de obra para prestação de serviços especializados e contínuos de TI para composição de Central de Serviços - UNIFORMES							
UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO MAPA													
NOME DA UNIDADE				SETIC / DGGTIC/SACTIC									
RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO ORÇAMENTO				Gleison Amaral dos Santos									
DATA DA ELABORAÇÃO DA PLANILHA				19/02/2024									
Percentual de atualização do contrato, de acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, referente ao perido de apuração, contado do mês da contratação até o mês de elaboração deste Mapa					ÚLTIMA CONTRATAÇÃO			PENÚLTIMA CONTRATAÇÃO			ANTIPENÚLTIMA CONTRATAÇÃO		
					NÚMERO PROCESSO	MÊS CONTRATAÇÃO	PERCENTUAL ATUALIZAÇÃO	NÚMERO PROCESSO	MÊS CONTRATAÇÃO	PERCENTUAL ATUALIZAÇÃO	NÚMERO PROCESSO	MÊS CONTRATAÇÃO	PERCENTUAL ATUALIZAÇÃO
					2699/2015	10/2015	56%	2998/2013	01/2014	78%	00/0000	00/0000	0%
PESQUISA CONTRATAÇÕES ANTERIORES													
ITEM	ÚLTIMA CONTRATAÇÃO				PENÚLTIMA CONTRATAÇÃO				ANTIPENÚLTIMA CONTRATAÇÃO				
	NÚMERO PROCESSO	MÊS CONTRATAÇÃO	VALOR CONTRATADO	VALOR ATUALIZADO	NÚMERO PROCESSO	MÊS CONTRATAÇÃO	VALOR CONTRATADO	VALOR ATUALIZADO	NÚMERO PROCESSO	MÊS CONTRATAÇÃO	VALOR CONTRATADO	VALOR ATUALIZADO	
1	2699/2015	10/2015	65,42	101,82	2998/2013	01/2014	62,25	110,81	00/0000	00/0000		-	
2	2699/2015	10/2015	51,70	80,47	2998/2013	01/2014	66,33	118,07	00/0000	00/0000		-	
3	2699/2015	10/2015	10,12	15,75	2998/2013	01/2014	13,00	23,14	00/0000	00/0000		-	
4	2699/2015	10/2015	69,59	108,31	2998/2013	01/2014	92,25	164,21	00/0000	00/0000		-	
5	2699/2015	10/2015	27,42	42,68	2998/2013	01/2014	33,50	59,63	00/0000	00/0000		-	

MAPA COMPARATIVO PARA ESTIMATIVA DE PREÇOS

PROCESSO Nº	PROAD 1757/2024	ASSUNTO	Custos adicionais de equipamentos e softwares para serviços de atendimento de primeiro nível - Central de Serviços de TIC
-------------	-----------------	---------	---

UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO MAPA	
NOME DA UNIDADE	SETIC
RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO ORÇAMENTO	Gleison Amaral dos Santos
DATA DA ELABORAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DA PLANILHA	01.08.2025 - 14.08.2025

PLANILHA DE PREÇOS												
ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	ESPECIFICAÇÃO	ORÇAMENTO 1	ORÇAMENTO 2	ORÇAMENTO 3	Mediana Painel de Preços Ministério do Planejamento	PREÇO MÉDIO UNITÁRIO	DESVPAD	CV	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR
1	1	unid	Equipamentos - Computador desktop 8GB RAM, SSD 512 GB, Monitor 27, sem windows	4.914,00	4.054,98	5.043,32	3.699,00	4.427,83	654,57	0,148	3.699,00	5.043,32
2	1	unid	Equipamentos - Aparelho telefônico VOIP	471,90	507,49	470,90	294,45	436,19	96,01	0,220	357,46	514,92
3	1	unid	Software - Windows 11 Pro	400,00	700,00	660,00	449,00	552,25	149,76	0,271	429,45	675,05
DESPESA TOTAL ESTIMADA								5.416,27				

MAPA COMPARATIVO PARA ESTIMATIVA DE PREÇOS					
PROCESSO Nº	PROAD 1757/2024		ASSUNTO	Custos adicionais de equipamentos e softwares para serviços de atendimento de primeiro nível - Central de Serviços de TIC	
UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO MAPA					
NOME DA UNIDADE			SETIC		
RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO ORÇAMENTO			Gleison Amaral dos Santos		
DATA DA ELABORAÇÃO DA PLANILHA			01.08.2025 - 14.08.2025		
PESQUISA PAINEL DE PREÇOS - ÓRGÃOS PÚBLICOS - MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS					
ITEM	Amostra	FILTROS APLICADOS		VALORES	
		Descrição	Ano da Compra	MEDIANA	Média
1	95	Equipamentos - Computador desktop 8GB RAM, SSD 512 GB, Monitor 27, sem windows	2024,2025	3.699,00	3.864,97
2	112	Equipamentos - Aparelho telefônico VOIP	2024,2025	294,45	352,15
3	14	Software - Windows 11 Pro	2024,2025	449,00	496,85

MAPA COMPARATIVO PARA ESTIMATIVA DE PREÇOS											
PROCESSO Nº		PROAD 1757/2024			ASSUNTO			Custos adicionais de equipamentos e softwares para serviços de atendimento de primeiro nível - Central de Serviços de TIC			
UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO MAPA											
NOME DA UNIDADE					SETIC						
RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO ORÇAMENTO					Gleison Amaral dos Santos						
DATA DA ELABORAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DA PLANILHA					01.08.2025 - 14.08.2025						
FI = Fora do intervalo V = célula vazia											
PLANILHA DE PREÇOS COM APLICAÇÃO DE TRATAMENTO ESTATÍSTICO											
ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	ESPECIFICAÇÃO	ORÇAMENTO 1	ORÇAMENTO 2	ORÇAMENTO 3	Mediana Painel de Preços Ministério do Planejamento	PREÇO MÉDIO UNITÁRIO	DESVPAD	CV	PREÇO MÉDIO TOTAL
1	1	unid	Equipamentos - Computador desktop 8GB RAM, SSD 512 GB, Monitor 27, sem windows	4.914,00	4.054,98	5.043,32	3.699,00	4.427,83	654,57	0,148	4.427,83
2	1	unid	Equipamentos - Aparelho telefônico VOIP	471,90	507,49	470,90	FI	483,43	20,84	0,043	483,43
3	1	unid	Software - Windows 11 Pro	FI	FI	660,00	449,00	554,50	149,20	0,269	554,50
DESPESA TOTAL ESTIMADA										5.465,76	

MAPA COMPARATIVO PARA ESTIMATIVA DE PREÇOS													
PROCESSO Nº	PROAD 1757/2024			ASSUNTO	Central de Serviços de TIC - Central de Serviços de TI - Custos adicionais do serviço sem mão de obra dedicada para atendimento de 1º nível								
UNIDADE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO MAPA													
NOME DA UNIDADE				SETIC									
RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO ORÇAMENTO				Gleison Amaral dos Santos									
DATA DA ELABORAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DA PLANILHA				24/07/2025 - 14/08/2025									
PLANILHA DE PREÇOS													
ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	ESPECIFICAÇÃO	ORÇAMENTO 1	ORÇAMENTO 2	ORÇAMENTO 3	ORÇAMENTO 4	LEVANTAMENTO TRT24	PREÇO MÉDIO UNITÁRIO	DESVPAD	CV	INTERVALO INFERIOR	INTERVALO SUPERIOR
1	1	4 postos	Custos com software	600,00	6.103,70	0,00	347,60	61,61	1.422,58	2.627,79	1,847	-504,72	3.349,88
2	1	4 postos	Custos com recursos de computação	0,00	1.213,67	0,00	445,12		414,70	572,49	1,380	-54,74	884,14
3	1	4 postos	Custos com equipamentos	1.200,00	1.000,00	120,00	1.073,04	545,70	787,75	447,46	0,568	459,57	1.115,93
4	1	4 postos	Custos com serviços de informações	0,00	0,00	0,00	1.000,00		250,00	500,00	2,000	-160,00	660,00
5	1	4 postos	Seguro de vida em grupo	20,00	0,00	61,40	19,20	25,51	25,22	22,41	0,889	8,78	41,66
6	1	4 postos	Horas extras	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000	0,00	0,00
7	1	4 postos	Kit Uniforme	100,00	0,00	20,00	333,33	472,00	185,07	207,99	1,124	32,52	337,62
8	1	4 postos	Custos com diárias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000	0,00	0,00
9	1	4 postos	Impostos não contemplados no fator-k(especificar)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000	0,00	0,00
10	1	4 postos	Outros (assistência saúde)	0,00	0,00	800,00	3.200,00		1.000,00	1.514,38	1,514	-241,79	2.241,79
11	1	4 postos	Outros (capacitação contínua)	0,00	0,00	0,00	200,00		50,00	62,50	78,13	97,66	72,07
12	1	4 postos	Outros (auxílio home office - energia elétrica e internet)	1.000,00	0,00	0,00	0,00		250,00	62,50	78,13	97,66	122,07
13	1	4 postos	Outros (custos administrativos)	0,00	0,00	0,00	3.478,97		869,74	1.087,18	1.358,97	1.698,72	1.253,65
14	1	4 postos	Outros (infraestrutura predial- aluguel,água,energia,link)	0,00	2.912,92	0,00	0,00		728,23	910,29	409,63	512,04	640,05
DESPESA TOTAL ESTIMADA									5.983,29				



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo XIII - Modelo de declaração relativa à Resolução nº 351/2020 CNJ e Resolução Administrativa nº 68/2024

DECLARAÇÃO

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por meio de seu(sua) representante legal, Senhor(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade nº _____, expedida pelo _____, inscrito no CPF sob o nº _____, para fins de prova perante o Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, em atendimento ao Termo de Referência, para os efeitos e sob as penas da lei, em especial no contido no artigo 299 do Código Penal, DECLARA que está ciente dos termos constantes na Resolução nº 351/2020 - CNJ, a qual institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, e na Resolução Administrativa nº 68/2024 - TRT24, que instituiu a Nova Política de Prevenção e Combate do Assédio Moral, do Assédio Sexual e de Todas as Formas de Discriminação do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região.

(Cidade - UF), ____ de _____ de 20____,

Assinatura do Representante Legal



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo XIV – Termo de Ciência da Política de Segurança da Informação

_____, declaro que li e estou ciente da Política de Segurança da Informação do TRT24 regulamentada pela RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº66/2022, e me comprometo a:

Tratar os ativos de informação como patrimônio do TRT da 24ª Região;

Utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do TRT da 24ª Região;

Utilizar as contas de acesso e os ativos de TIC em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do TRT da 24ª Região;

Não compartilhar senhas e/ou dispositivos de acesso, ciente de que são pessoais e intransferíveis, e cabe exclusivamente ao detentor a responsabilidade por seu uso indevido;

Responder perante o TRT da 24ª Região pelo uso indevido da minha conta de acesso e dos ativos de informação sob minha responsabilidade.

Declaro, por fim, estar ciente de que qualquer violação desta Política poderá resultar em medidas legais e administrativas, assim como obrigações civis e criminais.

Campo Grande, MS, ____ de ____ de ____.

Assinatura do Colaborador



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo XV – Conhecimento da Condição das Instalações e Locais

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, DECLARA, para os fins do disposto no subitem 4.6 do Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº __/2024, que tem pleno conhecimento de todas as condições, peculiaridades e grau de dificuldade existentes para execução do objeto constante do Edital, do Termo de Referência e dos Anexos, nos termos do art. 63, § 3º da Lei nº 14.133/2021, assim como, que está ciente de que não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes

_____, ____ de _____ de 2024

Assinatura do Representante Legal

Identificação (nome por extenso)

CPF e RG



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo XVI - Declaração relativa à Resolução nº 310, de 24.9.2021, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por meio de seu(sua) representante legal, Senhor(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade nº _____, expedida pelo _____, inscrito no CPF sob o nº _____, para fins de prova junto ao Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, em atendimento ao Edital nº _____, para os efeitos e sob as penas da lei, em especial no contido no artigo 299 do Código Penal, DECLARA que não está inscrita no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 04/2016; bem como não ter sido condenada, ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão nos artigos 1º, 3º (inciso IV), 7º (inciso XXXVIII) e 170 da Constituição Federal de 1988; artigos 149, 203 e 207 do Código Penal Brasileiro; no Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo); nas Convenções da OIT nº 29 e nº 105, no Capítulo IV do Título III (Da Proteção do Trabalho do Menor) do Decreto-Lei nº 5.452/1943 (CLT); nos artigos 60 a 69 da Lei nº 8.069/1990 (ECA), que trata do direito à profissionalização e à proteção no trabalho; no Decreto nº 6.481/2008, que trata da proibição das piores formas de trabalho infantil e ação imediata para sua eliminação.

(Cidade - UF) _____, ____ de _____ de 20____.

(Representante legal da empresa)



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo XVII - Declaração e relação de compromissos assumidos

Declaro que a empresa _____,
inscrita no CNPJ (MF) no _____, inscrição estadual no
_____, estabelecida em _____,
possui os seguintes contratos vigentes firmados com a iniciativa privada
e a administração pública.

Nome do Órgão/Empresa e Endereço completo	Vigência do Contrato	Valor total do Contrato
Valor Total dos Contratos		R\$

Ainda, declaro que um doze avos dos contratos firmados com a
Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data
apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido da empresa.

Local e data

Assinatura do Representante Legal
Identificação (nome por extenso)
CPF e RG