



JUSTIÇA FEDERAL
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

TERMO DE REFERÊNCIA N. 0265286/CJF

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO (Resolução CNJ n. 182, art. 18, § 3º, I)

GRUPO 1: Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) no ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF, englobando os serviços de atendimento e suporte de 1º nível (remoto), **de 2º nível (presencial) e serviço de sustentação da central de serviços**, no modelo de alocação de postos de trabalho vinculado a resultado, conforme tabela a seguir:

GRUPO	ITEM	DETALHAMENTO	MÉTRICA	QUANTITATIVO ESTIMADO
1	1.1	Serviço de supervisão das equipes de atendimento remoto e presencial (Responsável Técnico)	Profissional	1 (um)
	1.2	Serviço de gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	Profissional	1 (um)
	1.3	Serviço de atendimento Remoto	Profissional	4 (quatro)
	1.4	Serviço de atendimento Presencial	Profissional	5 (cinco)
	1.5	Serviço de sustentação da central de serviços	Profissional	1 (um)

Conjuntamente, compõem este Termo de Referência os seguintes **Anexos**, com a identificação a qual GRUPO da licitação possui relação:

- a) Anexo I – Especificação Técnica dos Postos de Trabalho
- b) Anexo II – Dos Perfis dos Profissionais para a Execução dos Serviços
- c) Anexo III – Níveis Mínimos de Serviço
- d) Anexo IV – Planilha de Composição de Custos
- e) Anexo V – Detalhamento do Ambiente Tecnológico do CJF
- f) Anexo VI – Modelo de Declarações
- g) Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas
- h) Anexo VIII – Cronograma de Atividade da Prestação dos Serviços
- i) Anexo IX – Termo de Confidencialidade

1.9. Natureza do Objeto a Ser Contratado (art. 18, § 3º, II, “H”)

O objeto da presente contratação pode ser objetivamente especificado por meio de padrões usuais de mercado. Desta forma, entendemos que o objeto desta contratação é classificado como serviço comum para fins do disposto no parágrafo único, art. 1º da Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, podendo, portanto, ser contratado por meio de processo licitatório na modalidade Pregão, preferencialmente na forma eletrônica.

Os serviços aqui tratados possuem natureza de serviço comum para fins do disposto no Art. 4º do Decreto nº 10.024/2019.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 3º, II)

2.0. Motivação da Contratação (art. 18, § 3º, II, “A”)

Os processos e fluxos de trabalho do CJF se encontram informatizados e apoiados em sua infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI). O nível de informatização da Instituição lhe confere alta produtividade e eficiência na execução de suas ações.

O ganho alcançado pela Instituição com a informatização de seus processos de negócio gerou, por outro lado, uma alta dependência da Organização sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI. Assim, a indisponibilidade dessa infraestrutura, pode colocar em risco o funcionamento da Instituição e impedir que ela preste os serviços públicos de sua responsabilidade.

O CJF possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, divididos em estações de trabalho, *notebooks*, ativos de rede local e wireless, servidores de rede físicos e virtuais e sistemas de armazenamento de dados, dentre outros, que são utilizados como concentradores dos serviços corporativos. A integração desse conjunto de soluções, por meio da utilização de *softwares*, sistemas e aplicativos, permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários de TI do Conselho.

Muitas operações fundamentais para o funcionamento do CJF são fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produz impacto direto sobre o desempenho institucional e as atividades finalísticas do Órgão.

A diversidade de produtos, funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por outros fabricantes de *software*, conferem alta complexidade ao ambiente, o que requer da equipe técnica um grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e, tanto quanto possível, disponível para os usuários internos e externos ao CJF, cujos trabalhos dependem do pleno funcionamento deste ambiente computacional.

Atualmente, o CJF conta com uma complexa infraestrutura de TI composta por cerca de 200 servidores de rede (máquinas físicas e virtuais), redes de comunicação (10 GbE e SAN) de alta velocidade, solução de virtualização de servidores, solução de armazenamento de cópias de segurança (backup), dois *storages* no site principal, solução de segurança perimetral, além de cerca de 50 switches de interconexão e 400 estações de trabalho (desktops).

A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) disponibiliza aos usuários diversos serviços de TI, como os de conectividade à Internet, acesso a sistemas e aplicativos, suporte a *desktops* e periféricos, serviço de atendimento ao cliente, *backup* e *restore* de dados, armazenamento de arquivos em rede, correio eletrônico, videoconferência, entre outros, além do serviço prestado aos usuários externos, como acesso aos sistemas nacionais centralizados, acesso a base CPF/CNPJ, entre outros.

Além disto, o CJF conta com cerca de 50 sistemas em produção que são suportados pela sua infraestrutura de TI.

Ressalta-se ainda o papel do CJF como órgão integrador da Justiça Federal cuja atribuição, do ponto de vista tecnológico, vem crescendo ao longo dos anos. O comitê que delibera sobre a modernização tecnológica da Justiça Federal, SIJUS, comissão formada pelos secretários de TI dos cinco Tribunais Regionais Federais e mais o Secretário de TI do CJF, tem definido estratégias tecnológicas no sentido de centralizar e padronizar cada vez mais os recursos tecnológicos da Justiça Federal visando, além de uma maior integração institucional, a eficiência

na aquisição e aplicação de seus recursos.

Nesse contexto, a Subsecretaria de Tecnologia - SUTEC tem papel fundamental haja vista a necessidade de implantação e manutenção de infraestrutura tecnológica para suportar os diversos Sistemas Nacionais que estão centralizados na infraestrutura do CJF, como o Sistema de Precatórios (PrecJud), Sistema de Rol de Culpados, o Sistema de Cadastramento de Imóveis da Justiça Federal (Cadijus), o Sistema de Assistência Judiciária Gratuita (AJG), entre outros.

Por outro lado, o volume das atribuições conferidas à SUTEC é flagrantemente desproporcional ao quadro de servidores da subsecretaria. Para suprir esse déficit operacional é necessária a terceirização dos serviços operacionais, permanecendo sob a responsabilidade do quadro de servidores apenas as funções de gestão, fiscalização e planejamento, as quais são intransferíveis para empresas terceirizadas.

No caso específico do segmento de informática, o processo de terceirização tem se acelerado nos últimos anos em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso. A terceirização deste tipo de serviço desonera as organizações dos altos custos de operação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de manutenção e para aperfeiçoamento de quadro de profissionais especializados nestas atividades. Ainda, possibilitará ao quadro técnico interno dedicar-se às principais tarefas definidas pelo DL 200/67, em seu Art. 10, par. 7º, quando determina que “A execução das atividades da Administração Pública Federal deverá ser amplamente descentralizada,” de forma a permitir ao servidor “[...] para melhor desempenhar das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.

Neste âmbito, a SUTEC tem por competência manter operacionais os sistemas de informação e toda a rede de comunicação de dados que atende ao Conselho, prestar serviço de atendimento às demandas dos usuários, bem como desenvolver as atividades de gestão, inovação e absorção de soluções de infraestrutura tecnológica provendo a devida modernização do parque tecnológico deste Conselho.

Esta unidade é responsável ainda pela gestão e prospecção de novas soluções de infraestrutura tecnológica; pela instalação e configuração da rede de comunicação de dados e dos computadores corporativos; pela padronização e administração de sistemas operacionais e banco de dados, visando, acima de tudo, garantir a integridade das informações armazenadas e prover alta disponibilidade do ambiente computacional a todos seus usuários.

Além disso, atualmente, a SUTEC é gestora de mais de 20 contratos e está atuando na elaboração de diversos projetos de contratação. A força de trabalho é composta apenas pelo seu Subsecretário, três Chefes de Seção e três servidores. Os demais profissionais são terceirizados, responsáveis pelo suporte à infraestrutura tecnológica e suporte técnico aos usuários. As atividades de gestão de contratos, gestão de atividade e elaboração de projetos, juntamente com as atividades burocráticas inerentes são realizadas pela equipe da casa, enquanto as atividades operacionais são realizadas pelas equipes de prestadores de serviço.

O serviço terceirizado de Service Desk (atendimento ao 1º e 2º nível), objeto da presente contratação, é atualmente coberto pelo Contrato n. 23/2016-CJF, cuja vigência findará no dia 06 de dezembro de 2021, não cabendo prorrogação.

Ante o exposto, considerando a importância do serviço de suporte aos usuários de TI do CJF, aliado à inexistência de profissionais nos quadros do CJF, em quantitativo necessários ao atendimento a essa demanda, torna-se essencial a contratação dos serviços de suporte e atendimento a usuários.

2.1. Objetivos a Serem Alcançados (art. 18, § 3º, II, “b”)

A presente contratação tem por objetivo a prestação continuada do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) e ao ambiente tecnológico do Conselho da Justiça Federal - CJF, de forma a aplicar as boas práticas do framework ITIL v3 e, por conseguinte, melhorar a percepção dos usuários internos e externos quanto à qualidade da entrega dos serviços de TI.

A contratação em questão visa melhorar o atual modelo contratual de Service Desk e tem por objetivo prover os usuários com um ponto único de contato, por meio de uma central de serviços, sendo vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI, o que propiciará uma gestão e fiscalização orientada à qualidade dos serviços prestados, com a promoção de recursos suficientes e adequados às atividades do CJF.

A principal missão da Central de Serviços de TI é prover o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto às áreas de negócios causados por falhas de TI, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TI pertencentes ao CJF.

2.2. Benefícios Diretos e Indiretos (art. 18, § 3º, II, “c”)

Prevê-se os seguintes benefícios, diretos e indiretos, a serem alcançados com os serviços prestados com a presente contratação:

- Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do CONTRATANTE;
- Redução dos riscos de interrupção dos serviços e sistemas em decorrência da implantação de mudanças na infraestrutura de TI;
- Melhoria da entrega dos serviços de TI aos usuários em decorrência da utilização de boas práticas dos processos de gerenciamento de serviços de TI;
- Existência de serviços especializados para realizar os diagnósticos e todas as ações de reconfigurações, reinstalações, no menor espaço de tempo possível, para restabelecer o pleno funcionamento dos recursos computacionais;
- Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios do CONTRATANTE, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e prioridades acordados;
- Manutenção da base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI do CONTRATANTE;
- Aumento do comprometimento das partes envolvidas na prestação de serviços (usuários e equipe técnica);
- Melhoria da disseminação da informação relacionada aos produtos e serviços demandados nos diversos níveis organizacionais;
- Definição clara dos objetivos, produtos, prazos, custos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes, além de indicadores de desempenho;
- Garantia da identificação dos problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas em tempo hábil.

2.3. Alinhamento entre a Contratação e o Plano Estratégico Institucional e/ou de TIC (art. 18, § 3º, II, “d”)

Esta contratação está alinhada aos objetivos estratégicos traçados no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal (PETI-JF 2021/2026) e metas definidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação do CJF (PDTI 2021-2023) conforme apresentado a seguir:

Conforme PETI-JF 2021/2026, essa contratação está alinhada ao macro desafio do Poder

Judiciário “Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados” e com os seguintes temas estratégicos:

Objetivos estratégicos:

- Aperfeiçoar e Assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal;
- Aperfeiçoar a governança de TI na Justiça Federal;
- Assegurar a atuação sistêmica da TI na Justiça Federal;
- Promover e fortalecer a segurança da informação digital na JF.

Missão:

- Propor e garantir serviços de Tecnologia da Informação efetivos e sustentáveis para o aprimoramento da função institucional da Justiça Federal.

Visão:

- Ser protagonista da transformação digital na Justiça Federal, consolidando-se como sua parceira estratégica na busca da excelência e da inovação.

Conforme PDTI-CJF 2021/2023, essa contratação está alinhada às seguintes diretrizes e iniciativas estratégicas:

Diretrizes:

- Padrões metodológicos para o desenvolvimento de *softwares*, gestão de projetos e governança de TI dentre outros;
- Economicidade, uniformidade, compatibilidade e interoperabilidade mediante a adoção de procedimentos comuns e colaborativos entre os órgãos integrantes do Sistema de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - SIJUS, para aquisição e instalação de *hardwares* e redes de comunicação de dados, desenvolvimento e instalação de *softwares* e quaisquer outras ações de TI;
- Inovar na busca de soluções visando racionalizar o uso de recursos orçamentários, otimizar esforços e maximizar a entrega de sistemas e serviços;
- Política de investimentos em relação aos *hardwares*, redes de comunicação de dados e *softwares*, observada a segurança da informação, a uniformidade, a compatibilidade e a interoperabilidade em toda a Justiça Federal.

Iniciativas:

- Ampliar a capacidade operacional da STI;

2.4. Referência aos Estudos Preliminares (art. 18, § 3º, II, “e”)

Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) e os Estudos Preliminares da Solução de TIC (ETP), acostadas ao processo SEI n. 0004099-90.2020.4.90.8000.

2.5. Relação entre a Demanda Prevista e a Quantidade de Bens e/ou Serviços a Serem Contratados (art. 18, § 3º, II, “f”)

2.5.1. DEMANDA E QUANTIDADE

Atualmente, o serviço de atendimento contratado é composto de 6 torres de serviço, as quais são:

- Serviço de Suporte à Administração do Atendimento Remoto e Presencial (Responsável Técnico);

- b) Serviço especializado em ITIL;
- c) Serviço de Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica;
- d) Serviço (solução) de Gestão da Central de Serviços de TI;
- e) Serviço de atendimento Remoto;
- f) Serviço de atendimento Presencial.

Como o CJF centraliza os sistemas nacionais, além do atendimento interno, há a prestação de suporte aos órgãos da Justiça Federal. Assim, para cada novo sistema criado ou modificado, surgem novas dúvidas, solicitações de cadastramento e comunicação de incidentes, tanto de usuários internos quanto externos. Ou seja, a cada acréscimo de sistema ao portfólio do CJF, crescem também as demandas para atendimento aos usuários. Com isso, temos um aumento na quantidade de abertura de chamados na central de atendimento da STI, o que requer a implantação de metodologias consistentes para gerenciamento de serviços de TI e equipe profissional qualificada para a resolução dos incidentes.

Soma-se a isto a necessidade de prestação de apoio aos eventos realizados pelo CJF, tais como a Sessão da TNU e do Colegiado, os quais demandam testes prévios do ambiente e acompanhamento presencial e remoto dos eventos.

Pelo exposto, considerando o serviço prestado no contrato atualmente vigente e a demanda interna e externa por serviços de TI, tem-se a seguinte estimativa da quantidade mínima de profissionais constante do quadro abaixo, calculada pelo CJF com base em informações históricas sobre a ocupação dos profissionais contratados e que atualmente estão envolvidos nessas atividades:

SERVIÇO NO MODELO DE ALOCAÇÃO DE POSTOS DE TRABALHO VINCULADO A RESULTADO	QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS
Supervisor das Equipes de Atendimento Remoto e Presencial (Responsável Técnico)	1 (um)
Gestão de Incidentes, Requisições de Serviço e Documentação Técnica	1 (um)
Atendimento Remoto	4 (quatro)
Atendimento Presencial	5 (cinco)
Sustentação da Central de Serviços	1 (um)

Observação: Justifica-se 04 (quatro) profissionais de atendimento remoto, considerando a necessidade de manter sempre uma dupla de profissionais para cobrir o turno das 7h às 20h. No caso do atendimento presencial, justifica-se 05 (cinco) profissionais, pois além de manter uma dupla de profissionais para cobrir todo o turno, precisará de reforço da equipe para prestar suporte técnico aos eventos realizados pelo CJF.

Quanto ao serviço de sustentação da Central de Serviços, este profissional será responsável pela customização e sustentação da solução baseada em software livre de gerenciamento de serviços de TI que será utilizado pelo CJF. O quadro a seguir detalha os quantitativos de chamados e incidentes tratados pelo atual serviço de sustentação da Central de Serviços:

Solicitações relativas à Central de Serviços	Quantidade
2020	72

Incidentes relativos à Central de Serviços	Quantidade
2020	28

jul	11
ago	14
set	10
out	15
nov	18
dez	4
2021	45
jan	8
fev	3
mar	9
abr	4
mai	10
jun	2
jul	3
ago	6
Total Geral	117

jul	1
ago	8
set	6
out	5
nov	6
dez	2
2021	26
jan	2
fev	3
mar	1
abr	2
mai	7
jun	4
jul	3
ago	4
Total Geral	54

Quadro resumo da jornada de prestação dos serviços:

SERVIÇO	PERÍODO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PARA EFEITO DE MONTAGEM DE ESCALA DE HORÁRIO
Supervisão das equipes de atendimento remoto e presencial (Responsável Técnico)	Segunda a sexta-feira das 9h às 18h, com 01 hora de intervalo para o almoço, sendo obrigatório de forma presencial.
Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, com 01 hora de intervalo para o almoço, sendo obrigatório de forma presencial.
Atendimento Remoto	Segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, e atuando no mínimo com equipe em dupla durante todo o período.
Atendimento Presencial	Segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, sendo obrigatório de forma presencial e atuando no mínimo com equipe em dupla durante todo o período.
Sustentação da Central de Serviços	Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, com 01 hora de intervalo para o almoço, sendo obrigatório de forma presencial.

Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a licitante deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos na tabela a seguir, para cada profissional alocado nas equipes de prestação de serviços com mão de obra residente no CJP:

SERVIÇO	VALOR MÍNIMO DE REFERÊNCIA/SALÁRIO BASE – SEM ENCARGOS
Supervisão das equipes de atendimento remoto e presencial (Responsável Técnico)	R\$ 4.831,58
Gestão de incidentes, requisições de serviço e documentação técnica	R\$ 3.511,21

Atendimento Remoto	R\$ 2.279,35
Atendimento Presencial	R\$ 2.937,99
Sustentação da Central de Serviços	R\$ 3.511,21

Os valores acima tomaram por base o contrato atual do CJF e estão compatíveis com a média dos salários propostos em contratações públicas similares. Foram utilizados como parâmetro os seguintes contratos/editais: Contrato n. 008/2018 do Superior Tribunal de Justiça; Contrato n. 74/2019 do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso; o PE-053/2020 do Tribunal de Contas da União e o PE-075/2019 do Tribunal Superior do Trabalho.

Os serviços que serão prestados no CJF guardam forte similaridade com os serviços prestados nos contratos citados acima.

Por este motivo pretende-se manter uma equipe com remuneração compatível com a complexidade dos serviços, natureza dos clientes e capacitação técnica exigida.

2.6. Análise de Mercado / Estimativa de Preço (art. 18, § 3º, II, “g”)

A análise de mercado foi elaborada nos Estudos Preliminares (Análise de Viabilidade) e constatou-se que a solução abarcando Níveis Mínimos de Serviço – NMS apresenta mais elementos que justifiquem a sua escolha como solução mais vantajosa para a administração.

O valor estimado para a contratação é de R\$89.153,38/mês

2.7. Dos Critérios de Sustentabilidade

A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos de segurança e proteção individual que se fizerem necessários para a execução dos serviços, conforme disposto no art. 6º, inciso IV, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 01, de 19 de janeiro de 2010

A CONTRATADA deverá no tocante às tecnologias assistivas, quando couber, observar o disposto nos arts. 3º, 7º e 14 da Resolução CNJ n. 230, de 22 de junho de 2016.

A CONTRATADA deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade e ao Manual de Sustentabilidade, instituído pela Portaria CJF n. 323, de 14 de agosto de 2020.

A CONTRATADA deverá respeitar a legislação vigente e as normas técnicas, elaboradas pela ABNT e pelo INMETRO para aferição e garantia de aplicação dos requisitos mínimos de qualidade, segurança e acessibilidade dos serviços elencados neste Termo de Referência.

2.8. Conformidade Técnica e Legal (art. 18, § 3º, II, “I”)

O presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com os seguintes regramentos:

- **Lei 8.666/1993**, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- **Lei 10.520/2002**, que institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- **Decreto n. 3.555/2000**, que aprova o regulamento para a modalidade de licitação

denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

- **Decreto n. 10.024/2019**, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;
- **Resolução n. 182/2013-CNJ**, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação pelos órgãos do Poder Judiciário;
- **Instrução Normativa n. 07/2018-ME**, altera a IN n. 05/2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- **Resolução n. 279/2013-CJF**, que dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus;
- **Resolução n. 169/2013 – CNJ**, que dispõe sobre a retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências de unidades jurisdicionadas ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e suas alterações (Resolução n. 301/2019 – CNJ, Resolução n. 248/2018 – CNJ e Resolução n. 183/2013 – CNJ).
- **Portaria n. 62/2021 – CJF**, que dispõe sobre as etapas do planejamento da contratação, para aquisição de bens e contratações de serviços sob o regime de execução indireta, no âmbito do Conselho da Justiça Federal.

2.9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução de TIC (art. 18, § 3º, II, “I”)

O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TI que compõe o objeto: serviço de suporte remoto e presencial, de sustentação da ferramenta da central de serviços e de supervisão das equipes, como determinado pelo ITIL v.3 e COBIT v.5, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços que funcionam harmonicamente.

As melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração dos serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

Somente a execução de forma integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.

Busca-se assim, manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente do CJF.

É importante também, se observar o posicionamento do Egrégio Tribunal de Contas da União, nos autos do Acórdão n. 1916/2009 – Plenário, sob a matéria:

“15. Acerca da alegada possibilidade de fragmentação do objeto, vale notar que nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou a Súmula n. 247/2004, in verbis: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes...” (grifos não constam do original).

16. Depreende-se, portanto, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção.

17. Nesse ponto, calha trazer à baila o escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209). ”

Portanto, em virtude da especificidade do objeto, pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento, sob pena de não se atender o objetivo buscado, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do CJF na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, não há elementos nos autos que permitam concluir que a adoção do parcelamento do objeto, seria, no caso concreto, mais vantajosa para o CJF.

3. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR (art. 18, § 3º, II, “j”)

3.0. Forma de Adjudicação do Objeto

A Adjudicação será por **MENOR PREÇO GLOBAL**, não sendo viável o parcelamento sem prejudicar a exequibilidade da efetiva integração entre os itens que compõem o grupo, permitindo o atingimento dos objetivos esperados para o objeto da licitação.

3.1. Modalidade e Tipo de Licitação

Classifica-se o serviço a ser fornecido como comum, conforme Acórdão 2.471/2008-TCU-Plenário, assim definida a forma de seleção do fornecedor como **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**.

3.2. Critérios de Qualificação Técnica e aceitação da proposta para Habilitação

3.2.1. A proposta de preços deverá ser redigida em língua portuguesa, sem alternativas, opções, emendas, ressalvas, borrões, rasuras ou entrelinhas, e dela deverá constar declaração da licitante de ciência de que o CJF realizará o contingenciamento das obrigações trabalhistas, conforme previsto na IN CJF nº 01/2013 (2016) e na Resolução CNJ n. 169/2013, com redação alterada pela Resolução n. 301/2019, nos termos estabelecidos na cláusula da minuta do contrato;

3.2.2. É obrigatório às licitantes, em sua proposta, apresentar atestado(s) ou certidão(ões) de capacidade técnico-operacional comprobatórios de que a empresa proponente tenha executado ou esteja executando, serviços de características técnicas semelhantes às do objeto do presente Termo de Referência, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove ter a empresa licitante executado pelo período mínimo de 12 meses, serviços de características

técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei, atendendo as seguintes características:

- a) Prestou serviços de atendimento e suporte técnico com equipe composta por pelo menos 5 (cinco) profissionais, distribuídos por ao menos 2 (dois) postos de trabalho **distintos: suporte remoto e suporte presencial**, no modelo Central de Atendimento de Serviços de TI (Service Desk), baseado nos processos da biblioteca ITIL, incluindo atendimento por telefone e com o uso de ferramenta corporativa de gerenciamento de serviços de TI - ITSM;
- b) Serviço de atendimento de Primeiro Nível (Remoto) para, pelo menos, 200 clientes, pertencentes a um mesmo contrato;
- c) Serviço de atendimento de Segundo Nível (Presencial) em ambiente com pelo menos 250 estações de trabalho conectadas em rede, pertencentes a um mesmo contrato;
- d) Serviço de suporte e/ou consultoria em produtos Microsoft (principalmente Windows e Office) para ambientes de rede com pelo menos 250 estações cliente, pertencentes a um mesmo contrato;

Justificativa: a exigência de atestado de capacidade técnica tem o objetivo de comprovar a aptidão da empresa no desempenho de atividade nos termos do objeto da licitação, uma vez que os serviços exigidos são imprescindíveis para o bom funcionamento da unidade de TI do CJF.

3.2.3. Deverão constar do(s) atestado(s) de capacidade técnica em destaque, os seguintes dados: identificação do emitente, especificação completa do fornecimento/serviço executado, prazo de vigência do contrato, local e data de expedição, data de início e término do contrato;

3.2.4. A participação de empresas do mesmo grupo econômico, para fins de apresentação de atestados, será admitida dentro das normas legais;

3.2.5. O CONTRATANTE poderá diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando validar ou esclarecer informações sobre o serviço prestado;

3.2.6. Os atestados deverão ser válidos e conter informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início dos serviços prestados;

3.3. Vistoria

3.3.1. A LICITANTE, caso julgue conveniente para o correto dimensionamento e cumprimento das obrigações, poderá realizar uma vistoria nas instalações físicas do CONTRATANTE para tomar conhecimento do parque tecnológico e dos serviços a serem realizados. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento da complexidade dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas:

- a) A vistoria deverá ocorrer por horário marcado, e deverá ser agendada através dos telefones (61) 3022-7400/7403 ou por e-mail no endereço sutec@cjf.jus.br;
- b) O agendamento da vistoria poderá ocorrer **até 48 (quarenta e oito) horas** antes da data e horário de abertura do processo licitatório;
- c) A vistoria deverá ser realizada em **até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas** da abertura do processo licitatório;
- d) A vistoria deverá ser realizada no edifício-sede do Conselho da Justiça Federal (CJF), localizado no Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho III - Polo 8 - Lote 9 -

4. FORMA DE EXECUÇÃO E DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 18, § 3º, III)

4.1. Vigência

4.1.1. O Contrato terá vigência de:

a) Até **60 (sessenta) dias**, contados da assinatura do contrato, para as etapas de transição entre os contratos, apresentação dos profissionais, inserção e aceitação do serviço;

b) **30 (trinta) meses**, contados a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, referente a efetiva prestação do serviço técnico de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk), podendo ser prorrogado, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

4.1.2. O período inicial de 60 (dias) meses destina-se à realização das etapas de transição da antiga para a nova empresa, apresentação dos profissionais alocados e aceitação do serviço. Neste período a CONTRATADA não fará jus a nenhum faturamento.

4.1.3. O período de 30 (trinta) meses contínuos para execução dos serviços se dá, sobretudo para que a contratação seja atrativa pelo mercado, favorecendo a Administração em termos de economicidade e ampliação da competitividade. Um período maior de vigência estendido minimiza o risco para o CONTRATANTE a cada processo de transição contratual, visto que os profissionais apesar de possuírem a expertise técnica já no início da vigência, necessitam de um tempo maior para assimilar a cultura e os valores do órgão, conhecendo em profundidade a cadeia de valor organizacional. Deve-se considerar ainda que os serviços solicitados são imprescindíveis ao bom funcionamento das atividades da STI, sendo uma prestação auxiliar e necessária à Administração no desempenho de suas funções. Tais serviços, se paralisados, podem pôr em risco a continuidade das atividades do CJF.

4.1.4. Caso ocorra a prorrogação da vigência do contrato, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei n.º 8.666/1993, a CONTRATADA deverá, a cada celebração de termo aditivo, providenciar a devida renovação da garantia contratual prestada, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, tomando-se como base o valor atualizado do Contrato.

4.2. Deveres e Responsabilidades do Contratante

4.2.1. O CJF deverá nomear um gestor e equipe de fiscais técnicos para acompanhar a execução do contrato durante toda sua vigência, os quais se tornarão responsáveis por garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais e seus

elementos integrantes;

- 4.2.2. Suas obrigações são receber e atestar as notas fiscais de faturamento dos serviços prestados, bem como, verificar a qualidade dos serviços por meio de relatórios que comprovem o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos. O gestor será também responsável por encaminhar as notas fiscais para pagamento segundo os procedimentos internos do CJF;
- 4.2.3. O CJF deverá nomear um Fiscal Administrativo do contrato que irá fiscalizar periodicamente os recolhimentos do FGTS, o fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação, o pagamento de 13º salário, a concessão de férias e o correspondente pagamento do adicional de 1/3;
- 4.2.4. Solicitar a substituição do profissional que tenha infringido as normas do CJF, ainda que em parte, dos itens indicados no **item 4.3 – Deveres e responsabilidade da CONTRATADA**;
- 4.2.5. Permitir acesso dos prestadores de serviço da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos, *softwares* e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados;
- 4.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos prestadores de serviço da CONTRATADA ou por seu preposto;
- 4.2.7. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas as formalidades e exigências do contrato;
- 4.2.8. Exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- 4.2.9. Comunicar oficialmente à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 4.2.10. Avaliar mensalmente o Relatório Gerencial de serviços, observando os indicadores e metas dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados;
- 4.2.11. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no Edital e seus Anexos, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários;
- 4.2.12. Fornecer normas, rotinas, procedimentos e processos desenvolvidos pelo CJF para que a CONTRATADA promova os devidos ajustes e implementações adicionais;

4.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada

Para fins de execução do contrato, a CONTRATADA deverá observar os seguintes requisitos:

4.3.1. REQUISITOS INTERNOS

1. A CONTRATADA deverá atender aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelos indicadores contidos no **Anexo III** deste Termo de Referência.

2. Os serviços contidos no objeto deste Termo de Referência **na modalidade presencial devem ser prestados nas dependências do edifício-sede do CONTRATANTE** ou, excepcionalmente, nas dependências do edifício da Gráfica, nos casos em que o CJF julgar conveniente. Os edifícios supracitados localizam-se nos seguintes endereços:

a) Edifício-Sede: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho III - Polo 8 - Lote 9 - CEP 70200-003 - Brasília/DF;

b) Edifício da Gráfica: Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte – SAAN - Quadra 01, Lotes 10/70, Brasília – DF;

3. Todos os serviços deverão ser executados em conformidade com as rotinas, processos, procedimentos e preceitos da metodologia ITILv3 definidos pelo CONTRATANTE;

4. Durante a realização dos serviços, deverão ser contempladas todas as tarefas necessárias para garantir a operacionalidade do ambiente computacional, como a análise de viabilidade técnica, estudo de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

5. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CJF acerca das soluções implementadas durante a vigência do contrato.

6. Os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato incluindo documentos, procedimentos operacionais, estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas de internet e intranet, ou qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação pertencerão ao CJF, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

7. Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo CONTRATANTE dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;

8. Para a prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA deverá operar, parametrizar, customizar e sustentar a ferramenta da Central de Serviços do CONTRATANTE baseada no software OTRS – Open Source Ticket Request System;

9. Os serviços deverão ser executados por profissionais habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, conforme os requisitos específicos de cada perfil profissional descritos no **Anexo II**;

10. Apresentar até o **3º (terceiro) dia útil de cada mês** a relação dos profissionais que estarão disponíveis para a prestação dos serviços no mês corrente e em qual serviço do contrato estão alocados;

11. Formalizar ao CONTRATANTE a substituição de profissional, antes de efetivá-la;

12. Não permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço de interesse do CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador;

13. Não permitir a presença de profissionais sem uniforme ou com uniforme profissional sujo, manchadas ou mal apresentado, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador;

14. Manter e/ou alocar profissionais com a capacidade técnica necessária ao pleno

atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária;

15. Substituir, a pedido do CONTRATANTE profissional que se conduza de modo inconveniente e/ou que não respeite as normas do CJF e/ou que não atenda às necessidades;

16. Não permitir que o Responsável Técnico se ausente do local de prestação do serviço sem conhecimento do CONTRATANTE, salvo por motivo previsto em lei trabalhista;

17. Comunicar formalmente ao CONTRATANTE sobre o desligamento de prestador de serviço (profissional que prestava serviço ao CJF), ainda que esteja de aviso prévio;

18. A CONTRATADA não pode suspender ou interromper os serviços solicitados sem comunicação prévia ao CONTRATANTE, salvo por motivo de força maior;

19. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

20. As atividades de suporte deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos determinados pelo CONTRATANTE;

21. As atividades que não possuam rotinas e procedimentos definidos deverão ser documentadas após a sua realização como condição para aceitação do serviço;

22. Elaborar Relatório Gerencial de serviços, apresentando-o ao Gestor e Fiscais do Contrato, até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, devendo constar, minimamente, as seguintes informações:

a) Os indicadores e **Níveis Mínimos de Serviço alcançados em relação ao previsto no Anexo III;**

b) Painel de volumetria de chamados (**requisições de serviço, incidentes e ordem de serviço exclusivas**) divididos por grupos solucionadores e responsáveis, demonstrando graficamente a evolução destas informações;

23. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviço;

24. Indicar formalmente, no **prazo de até 5 (cinco) dias corridos** a partir da emissão pelo CONTRATANTE da Ordem de Serviço de Transição – OST, profissional identificado como **PREPOSTO** do contrato, que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual e para a gestão administrativa do contrato.

25. O Preposto deverá, entre outras atividades, promover os contatos com o Gestor do contrato bem como deverá prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais alocados para execução dos serviços contratados, tais como: entregar-lhes contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto;

b) Assegurar de que as determinações do CJF sejam disseminadas junto aos

profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;

- c) Informar ao Gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;
 - d) Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado;
 - e) O preposto não poderá ser contabilizado como profissional para execução dos serviços contratados.
 - f) Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
 - g) É papel do PREPOSTO do contrato fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
26. Dar conhecimento e fiscalizar seus profissionais quanto ao controle de acesso, a circulação e a permanência de pessoas no Conselho da Justiça Federal, conforme determinado na Portaria Ministro Presidente nº 34 de 02/02/2017 ou norma que vier a sucedê-la;
27. Responsabilizar-se por solicitar o credenciamento e descredenciamento de acesso físico e lógico às dependências do CONTRATANTE bem como assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;
28. Promover o afastamento no **prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas** após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais;
29. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz;
30. Comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
31. Responder por escrito no **prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas**, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pelo CONTRATANTE;
32. Selecionar e treinar adequadamente os profissionais alocados para prestação dos serviços, observando a boa conduta e idoneidade moral destes;
33. Manter os seus profissionais qualificados e certificados nas ferramentas, metodologias, processos e tecnologias utilizados pelo CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato;
34. Alocar no serviço de SUPERVISÃO DAS EQUIPES DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL um funcionário capacitado, doravante denominado de RESPONSÁVEL TÉCNICO, que deverá assumir a coordenação de sua equipe

para a execução dos respectivos atividades:

- a) Conhecer o parque tecnológico visando a preparação da equipe que irá prestar os serviços, conhecer os modelos de serviços realizados, as normas internas de procedimentos, segurança e definição dos requisitos necessários.
- b) Estar disponível presencialmente nas dependências do CONTRATANTE, de segunda a sexta-feira, no horário de 9 horas às 19 horas, e acessível em qualquer outro horário.

35. A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE com **pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência** sobre a substituição do RESPONSÁVEL TÉCNICO em caso de afastamento previsível, como férias.

36. Durante toda a vigência do contrato, os serviços deverão ser realizados por profissionais com as competências e certificações mínimas de acordo com o **Anexo II**, bem como capacitá-los e certificá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pelo CJF, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais. A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

37. Refazer todos os serviços (dentro dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos) que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviço e Níveis de Serviço fixados;

38. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:

- a) À política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- b) Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
- c) Ao processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

39. **A CONTRATADA** deverá assinar o Termo de Responsabilidade do CJF e se responsabilizar pelos atos de seus profissionais que estiverem prestando serviço no CONTRATANTE, conforme modelo do **Anexo VI**;

40. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste contrato;

41. Permitir auditoria pelo CONTRATANTE, ou terceiro por ele designado, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para verificação de procedimentos;

42. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de técnicos da STI, de acordo com o cronograma do **Anexo VIII**;

43. Os serviços deverão ser prestados nas dependências do CJF, conforme endereços especificados no **Item 4.13 – Local de Execução dos Serviços**, de segunda a sexta-feira, das 07 horas às 20 horas, excluídos os feriados nacionais e regimentais do CJF, com exceção do serviço de atendimento remoto, que deverá ser prestado conforme descrito no **Anexo I**. Excepcionalmente, ou a critério do CONTRATANTE,

poderá ser necessário realizar o serviço em endereços de autoridades associadas ao CJF e fora do horário de expediente, inclusive finais de semana, principalmente para suportar às sessões de julgamento da TNU bem como do Conselho, realizadas mensalmente. Portanto a CONTRATADA já deverá prever esta situação em sua composição de custo, sem ônus adicionais ao CJF. Todos os serviços de atendimento remoto e presencial são considerados de natureza contínua.

44. Durante as férias regulamentares dos profissionais alocados nos serviços do contrato, a CONTRATADA deverá repor o profissional por outro de mesma qualificação profissional, sendo mantidos todos os requisitos de dimensionamento de equipe, prazos de atendimento das requisições, Níveis Mínimos de Serviço bem como o perfil dos profissionais alocados no contrato.
45. Nas situações em que a CONTRATADA por suas próprias razões (férias, licenças, afastamentos etc.), ou a pedido do CONTRATANTE, promova o afastamento de qualquer profissional alocado na prestação dos serviços, fará jus ao desconto na fatura mensal do serviço pelo CONTRATANTE. O desconto será proporcional aos dias de afastamento da prestação dos serviços, calculado com base no valor atualizado do posto de trabalho informado nas planilhas de formação de custo de mão de obra. O CONTRATANTE poderá utilizar quaisquer registros lógico do ambiente de TI, bem como do sistema de controle de acesso às dependências do local de prestação dos serviços visando a validação do afastamento identificado.

4.3.2. REQUISITOS EXTERNOS

1. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus profissionais nesse sentido;
2. Observar o cumprimento das normas técnicas de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;
3. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora n. 6 do MTE;
4. Não ter sido condenada 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 à previsão dos arts. 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do art. 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n. 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n. 29 e 105;
5. Adotar as normas federais e distritais quanto aos critérios de preservação ambiental, sem prejuízo das orientações do Conselho da Justiça Federal que versem sobre a matéria;
6. Manter as condições expostas no **item 4.3.1**, o que poderá ser verificado constantemente durante a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual;
7. Responsabilizar-se pela manutenção da limpeza, organização e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;
8. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, inclusive por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
9. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pelo CONTRATANTE,

com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

10. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
11. Manter durante todo o período de vigência todas as condições, inclusive de habilitação, que ensejaram sua contratação;
12. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta;
13. Assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;
14. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviço;
15. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
16. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus profissionais e prepostos, quando nas dependências do CJF, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
17. Não transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;
18. A CONTRATADA que prestará os serviços deverá assinar declaração de não nepotismo, conforme modelo do **Anexo VI**;
19. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
20. Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
21. Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação, inclusive pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
22. Responsabilizar-se por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais a que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;

4.4. Prazo e Execução dos Serviços

- 4.4.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços objeto deste termo, de acordo com os cronogramas apresentados no **Anexo VIII – Cronograma de Atividades da Prestação dos Serviços**;
- 4.4.2. Para execução dos serviços, será implementado método de trabalho baseado no

conceito de delegação de responsabilidades. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo;

- 4.4.3. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados por escrito ao CONTRATANTE;
- 4.4.4. Em até 5 (cinco) dias corridos a partir da assinatura do contrato, será emitida Ordem de Serviço de Transição – OST, com o objetivo de viabilizar a Transição Inicial dos Serviços, conforme prazos definidos no Anexo VIII.
- 4.4.5. Em até 5 (cinco) dias corridos a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST deverá ocorrer a apresentação pela CONTRATADA do PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (POS) e do PREPOSTO do contrato.
- 4.4.6. O PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (POS) deverá contemplar a estratégia a ser adotada pela CONTRATADA para a absorção completa da operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) do CJF, antes do início da prestação dos serviços, ou seja, detalhar a FASE DE TRANSIÇÃO entre o contrato antigo e novo contrato, que é o período entre a assinatura do contrato e início oficial da prestação dos serviços.
- 4.4.7. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição - OST, carta de apresentação juntamente com os documentos comprobatórios (certificados oficiais) contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos profissionais que serão alocados na execução de serviços no CONTRATANTE;
- 4.4.8. Quando da apresentação dos documentos comprobatórios de qualificação dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar atenciosamente à qualificação exigida, conforme **Anexo II – Dos Perfis Profissionais para a Execução dos Serviços** . Caso a documentação não atenda às exigências, a CONTRATADA deverá apresentar documentação de um novo profissional que atenda as exigências, dentro do prazo estabelecido no **Anexo VIII – Cronograma de Atividades da Prestação dos Serviços** , antes do início das atividades;
- 4.4.9. A documentação a ser apresentada para cada profissional deverá contemplar:
- a) Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;
 - b) Declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;
 - c) Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas;

d) Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu à anterior;

e) A certificação exigida deve estar válida;

4.4.10. A CONTRATADA deverá concluir **no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos** a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST a inserção dos profissionais alocados no contrato, desde que não haja pendências apontadas pelo CONTRATANTE, quando será emitido o Termo de Recebimento Definitivo – TRD; caracterizando o início oficial da prestação dos serviços;

4.4.11. A CONTRATADA deverá concluir no **prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos** a partir da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST o fornecimento de 2 (dois) conjuntos completos de uniforme para cada profissional, conforme especificações e detalhamento descrito no **Item 4 do Anexo I**;

4.4.12. A prestação dos serviços deverá seguir o Cronograma de Atividade, conforme **Anexo VIII – Cronograma de Atividades da Prestação dos Serviços**;

4.4.13. O período inicial de 90 (noventa) dias após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, será considerado como período de estabilização da operação dos serviços, durante o qual os indicadores de serviço não atingidos terão aplicadas as glosas da tabela do Anexo VII conforme os seguintes critérios;

a) Nos primeiros 30 (trinta) dias: aplicar-se-á efetivamente 25% (vinte e cinco por cento) dos pontos previstos na tabela do **Anexo VII** para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido;

b) Do 31º ao 60º dia: aplicar-se-á efetivamente 50% (cinquenta por cento) dos pontos previstos na tabela do **Anexo VII** para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido;

c) Do 61º ao 90º dia: aplicar-se-á efetivamente 75% (setenta e cinco por cento) dos pontos previstos na tabela do **Anexo VII** para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido;

d) Após 90 (noventa) dias: aplicar-se-ão integralmente os pontos previstos na tabela do **Anexo VII** para cada ocorrência de indicador de serviço não cumprido.

4.4.14. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

4.4.15. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada;

4.4.16. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela transição final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;

4.4.17. Quando houver necessidade de qualquer alteração na equipe de profissionais que prestam o serviço no Contratante, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos

comprobatórios de qualificação deste(s) profissional(ais) antes do início de suas atividades no CONTRATANTE;

4.4.18. Sempre que o CONTRATANTE implementar novas tecnologias ou atualizar a versão das tecnologias já existentes, irá comunicar a CONTRATADA que terá 6 (seis) meses para atualizar a certificação dos seus profissionais;

4.4.19. Em conformidade com a IN CJF nº 01/2016 e as Resoluções CNJ nº 169/2013 e nº 183/2013, o Gestor do contrato irá acompanhar a presença dos funcionários da contratada alocados para prestar serviço nas dependências do CJF. Para tal, será utilizado um sistema de ponto da contratada. O registro do ponto neste sistema será obrigatório para todos os funcionários da contratada que prestarem serviço nas dependências do Conselho;

4.4.20. Todos os profissionais da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência deverão ter vínculo com a CONTRATADA, baseado na CLT.

4.5. Procedimentos Detalhados

4.5.1. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDA:

1. Os serviços deverão ser executados somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatoria autorização pelo CONTRATANTE;

2. As Ordens de Serviços deverão ser classificadas pelo CONTRATANTE, conforme nível e continuidade de execução:

a) **TRANSIÇÃO:** entendida como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados ou executados.

PERIODICIDADE: emitida no momento em que iniciar a transição contratual.

b) **ROTINEIRA:** atividades contínuas, realizáveis periodicamente, emitidas para execução durante a vigência do contrato. Podendo, mediante realinhamento, ter novas atividades inseridas ou excluídas no decorrer da vigência contratual, quando passará a vigorar nova versão de OSR.

PERIODICIDADE: emitida mensalmente.

c) **EXCLUSIVA:** atividades de natureza não contínua, emitidas a partir da demanda do CONTRATANTE, quando o prazo estimado de execução da atividade for superior ao NMS contratado.

PERIODICIDADE: emitida por demanda.

3. Plano de execução das atividades para ordem de serviço exclusiva:

a) Quando o CONTRATANTE demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução do que o NMS contratual, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um plano mensal de execução de atividades continuadas.

b) O referido plano é um relatório que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação do CJF.

- c) Do mesmo modo, sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CJF.
- d) O CJF deverá aprovar formalmente o plano e autorizar a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CJF aprove o plano.
- e) O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.
- f) Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta da central de serviços.

4.5.2. NAS ORDENS DE SERVIÇOS DEVERÃO CONSTAR:

- a) Número de controle: em ordem sequencial, separado por vigência;
- b) Área demandante: que deverá assinar a solicitação e o aceite e contabilização periódica das atividades, para efeito dos pagamentos;
- c) Objetivo da tarefa: definição das expectativas e justificativas para realização das atividades;
- d) Data de início e conclusão das atividades (exceto rotineira): definição do período de realização, inclusive dos períodos e horários realizáveis para serviços que impactem com os trabalhos de usuários;
- e) Listagem das atividades a serem realizadas, especificadas, quantificadas e classificadas conforme complexidade;
- f) Resultado e Nível de Qualidade definido para a tarefa;
- g) Glosa e Penalidades, em caso de descumprimento, e de acordo com a previsão contratual;
- h) Responsáveis pela fiscalização e autorização no CONTRATANTE;
- i) Responsável pelo aceite na CONTRATADA.

4.5.3. ATESTAÇÃO TÉCNICA:

1. As ordens de serviço rotineiras e exclusivas serão encerradas quando os objetivos propostos forem atingidos, sendo atestada pelo fiscal técnico e gestor do CONTRATANTE;
2. Cada requisição de serviço será considerada encerrada e aceita caso não seja reaberta pelo CONTRATANTE no prazo de até 72 (setenta e duas) horas corridas, após a CONTRATADA informar sua conclusão;

4.5.4. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS:

1. O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes da transferência dos serviços que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades).
2. Um plano de transição deve assegurar que tais tarefas sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas tenham uma clara compreensão de seu papel nesse processo.
3. A CONTRATADA deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens em sua abordagem de transição:
 - a) A contratada deverá identificar uma lista de “componentes de transição” (ex: ativos, localidades etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo;
 - b) A CONTRATADA inspecionará, então, os “componentes de transição” e proverá um “*checklist*” para garantir uma transição tranquila;
 - c) O CJF irá, então, providenciar à CONTRATADA uma averiguação do “ *checklist*” e dos potenciais riscos identificados, a fim de aprovar formalmente o documento;
 - d) A contratada irá executar uma inspeção final nos materiais e nas informações;
 - e) O CONTRATANTE deverá conduzir um programa de comunicação durante a fase de transição, direcionado aos interessados envolvidos no processo (ex: outros provedores, empregados, usuários, provedores etc.). O CJF pode, a qualquer momento, solicitar apoio da CONTRATADA para suportar esta atividade;
 - f) Durante o processo de transição, ocorrerão reuniões periódicas da equipe de transição com o CJF.
 - g) O Plano de Transição deve ser entregue no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST.
4. Para conduzir o PROCESSO DE TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS, a CONTRATADA deve disponibilizar, sem ônus ao CONTRATANTE, equipe liderada por pelo menos 1 (um) profissional com uma das seguintes certificações:
 - a) ITIL v3 Expert;
 - b) Profissional especialista em Gerenciamento de Projetos, certificado PMP - *Project Management Professional*.
5. Os profissionais de transição deverão ser apresentados no momento da reunião inicial, que ocorrerá no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço de Transição – OST.
6. A equipe que conduzirá a transição deverá permanecer disponível durante o período de 30 (trinta) dias após a emissão da Termo de Recebimento Definitivo - TRD, considerado como PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO DA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS;

4.6. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

Níveis Mínimos de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis que visam aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

Os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço estão detalhados no **Anexo III – Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**.

4.7. Transferência de Conhecimento

- 4.7.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE;
- 4.7.2. A CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado;
- 4.7.3. A CONTRATADA se compromete a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados;
- 4.7.4. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE;
- 4.7.5. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;
- 4.7.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 4.7.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
 - a) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
 - b) Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, das atividades de transferência do conhecimento.

4.8. Qualificação Técnica dos Profissionais

Este tópico encontra-se discriminado no **Anexo II – Dos Perfis Profissionais para a Execução dos Serviços**.

4.9. Gestão e Fiscalização do Contrato

4.9.1. A autoridade competente designará a equipe de gestão e fiscalização do contrato com as seguintes atribuições:

- a) **GESTOR DO CONTRATO**: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual.
- b) **FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO**: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação para fiscalizar tecnicamente o contrato.
- c) **FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO**: servidor representante da Área Administrativa para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, tais como a verificação de regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento. Também cabe ao representante da Área Administrativa, conforme definido na IN CJF nº 01/2016, a verificação dos percentuais das rubricas, o acompanhamento, o controle, a conferência dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como a autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.
- d) **FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO**: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da solução

4.10. Forma de Recebimento Provisório e Definitivo do Objeto

4.10.1. O CONTRATANTE fará a emissão do Termo de Recebimento Provisório – TRP no prazo de até 5 (cinco) dias contados do momento que a CONTRATADA formalizar a conclusão das seguintes atividades:

- a) Credenciar Preposto do contrato;
- b) Apresentar Equipe de Transição dos Serviços;
- c) Apresentar profissional que irá prestar o serviço de Supervisão das equipes de suporte remoto e presencial – Responsável Técnico;
- d) Apresentar o Plano de Operacionalização dos Serviços - POS;
- e) Apresentar a documentação comprobatória completa dos profissionais alocados na prestação dos serviços: documentos comprobatórios de vínculo empregatício, experiência profissional, qualificações e certificações exigidas para cada TORRE DE SERVIÇO DO CONTRATO;

4.10.2. O CONTRATANTE fará a emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD em até 20 (vinte) dias da emissão da Ordem de Serviço de Transição, nas seguintes condições:

- a) A equipe de fiscalização do contrato validar e homologar as informações e atividades relacionadas no Termo de Recebimento Provisório – TRP;
- b) A CONTRATADA concluir, sem pendências apontadas pelo CONTRATANTE, a apresentação e a inserção dos profissionais alocados nos serviços do contrato.

4.10.3. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo – TRD pelo CONTRATANTE formaliza o INÍCIO OFICIAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;

4.10.4. O aceite provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

4.11. Local de Execução dos Serviços

4.11.1. Os serviços contidos no objeto deste Termo de Referência **na modalidade presencial deverão ser prestados nas dependências do edifício-sede do CONTRATANTE** ou, excepcionalmente, nas dependências do edifício da Gráfica, nos casos em que o CJF julgar conveniente. Os edifícios supracitados localizam-se nos seguintes endereços:

- a) Edifício-Sede: Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES - Trecho III - Polo 8 - Lote 9 - CEP 70200-003 - Brasília/DF;
- b) Edifício da Gráfica: Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte – SAAN - Quadra 01, Lotes 10/70, Brasília – DF;

4.12. Modelo de Remuneração (Glosas)

4.12.1. O não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste Termo de Referência, independentemente das Sanções Administrativas previstas no Contrato, implicará em redutor na fatura mensal dos serviços.

4.12.2. A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços.

4.13. Faturamento e Forma de Pagamento

4.13.1. Os pagamentos serão devidos somente após a emissão do Termos de Recebimento Definitivo, conforme cronogramas constantes do **Anexo VIII – Cronograma de Atividades da Prestação dos Serviços**;

4.13.2. Os pagamentos serão efetuados mensalmente com a apresentação, pela CONTRATADA, do Relatórios Gerencial de serviços, quando serão contabilizados os serviços prestados e os pagamentos devidos;

4.13.3. O Relatório Gerencial deverá ser apresentado **até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente** à prestação do serviço, conforme **Item 4.3.1.15**;

4.13.4. O CONTRATANTE efetuará a análise do Relatórios Gerencial em **até 5 (cinco) dias úteis** do recebimento destes. Após manifestação formal do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal de cobrança **em até 10 (dez) dias úteis** da manifestação;

4.13.5. Obedecendo a pontuação atribuída no **Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas** para cada inadimplemento, o CONTRATANTE aplicará glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da nota fiscal a **cada 15 pontos**, limitada a glosa total ao percentual máximo de 30% (trinta por cento) do valor mensal previsto em contrato, devendo o CONTRATANTE dar ciência à CONTRATADA sobre as razões que ensejaram o desconto, garantido o direito à ampla defesa;

4.13.6. A Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor do Contrato

ou equipe de fiscalização em até 5 (cinco) dias úteis, contados do seu recebimento, e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a partir do seu atesto, acompanhada do Relatórios Gerencial de serviços e documentação comprobatória do não atendimento dos resultados ou Níveis Mínimos de Serviço exigidos; (Esse prazo pode ser estendido nos termos da alínea a do inciso XIV do art. 40 da Lei n. 8.666/1993);

4.13.7. A fim de que o CONTRATANTE possa efetuar o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal constando a indicação do banco, da agência e do número da conta corrente onde deverá ser efetuado o crédito;

4.13.8. Para os inadimplementos que não estão previstos no **Anexo VII – Tabela de Pontuação de Glosas**, o CONTRATANTE abrirá processo administrativo e seguirá o rito definido no **item 4.23 - Sanções Administrativas**;

4.13.9. O CONTRATANTE, no momento do pagamento, providenciará as devidas retenções tributárias, nos termos da legislação vigente, exceto nos casos em que a CONTRATADA comprovar, na forma prevista em lei, não lhe serem aplicáveis tais retenções.

4.13.10. Em caso de eventual atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor faturado será atualizado monetariamente pelo percentual “*pro rata temporis*” do Índice de Preço ao Consumidor Amplo - IPCA conhecido quando do faturamento, compreendido entre a data limite estipulado para pagamento e aquela em que se der o efetivo pagamento.

4.13.11. Deverá ser encaminhado mensalmente, em conjunto com a fatura:

- a) Comprovação de pagamento de salários do mês da prestação dos serviços objeto de faturamento, mediante apresentação de folha de pagamento específica, em que conste como tomador o Conselho da Justiça Federal, acompanhada de cópias dos recibos de depósitos bancários e contracheques assinados pelos profissionais;
- b) Comprovante de entrega de benefícios suplementares (vale transporte, vale-alimentação etc.), a que estiver obrigada, por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho;
- c) Comprovação do pagamento do 13º salário, quando for o caso;
- d) Relação mensal de prestadores referente ao mês da prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no Conselho, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;
- e) Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP) individualizada, referente ao mês anterior da prestação dos serviços;
- f) Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social – GFIP específica, em que conste como tomador o CJF, relativa ao mês anterior da prestação de serviço;
- g) Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;

4.13.12. O prazo de pagamento será interrompido nos casos em que haja necessidade de regularização do documento fiscal, o que será devidamente apontado pelo CONTRATANTE.

4.13.13. Em conformidade com a IN CJF nº 01/2016 e as Resoluções nº 169/2013 e nº 183/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na ocasião do pagamento mensal, serão retidos da CONTRATADA, e transferidos para conta-depósito vinculada -

bloqueada para movimentação - os custos relativos às provisões de férias e adicional de férias; ao 13º salário; à multa do FGTS por dispensa sem justa causa; à incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário; e ao valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta vinculada, caso necessário.

- a) Os valores depositados na conta-depósito, bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal devido à empresa.
- b) Os valores retidos da CONTRATADA referentes às provisões com férias e abono de férias, 13º salário, multa do FGTS, e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, serão liberados somente quando da ocorrência e do pagamento das verbas trabalhistas, com prévia autorização do CONTRATANTE, na forma prevista na IN CJF nº 01/2016 e nas Resoluções CNJ nº 169/2013 e 183/2013.

4.13.14. Para fins de conformidade com a IN CJF nº 01/2016 e as Resoluções CNJ nº 169/2013 e nº 183/2013, entende-se como mão de obra residente (e, portanto, suscetível à retenção tratada no item anterior), todos os funcionários da CONTRATADA que prestem serviço nas dependências do CJF;

4.13.15. Os valores retidos na conta-depósito bloqueada para movimentação citados no **item 4.15.15** serão liberados na forma prevista na IN CJF nº 01/2016 e na Resolução CNJ 169/2013 e alterações.

4.13.16. A fim de cumprir o disposto no artigo 147 do Decreto-lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943 – Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (férias proporcionais), bem como o disposto no parágrafo único do artigo 1º do Decreto n. 57.155, de 3 de novembro de 1965 (13º proporcional), a Administração deverá reter integralmente a parcela relativa a estes encargos quando a prestação de serviços for igual ou superior a 15 dias.

4.14. Garantia Contratual

4.14.1. A CONTRATADA se compromete a apresentar garantia para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, em **até 20 (vinte) dias corridos** contados da assinatura do contrato, em uma das modalidades de garantia previstas no art. 56 da Lei n. 8.666/1993.

4.14.2. A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstos será devolvida à CONTRATADA, que disporá do prazo adicional improrrogável de **10 (dez) dias corridos** para a regularização da pendência, sem prejuízo da aplicação da penalidade cabível.

4.14.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do inadimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA, quando couber.

4.15. Repactuação

- 4.15.1. O valor dos serviços executados mediante disponibilização de postos de trabalho (ANEXO IV – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS) poderá ser repactuado, observando as condições a seguir:
- 4.15.2. Caberá à CONTRATADA apresentar, junto à sua solicitação de repactuação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Secretaria de Relações do Trabalho - SRT do Ministério da Economia, visando à análise e aprovação pelo CONTRATANTE.
- 4.15.3. Para os fins previstos nesta cláusula, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.
- 4.15.4. Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.
- 4.15.5. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo da proposta que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.
- 4.15.6. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.
- 4.15.7. A proposta de repactuação, observado o disposto nesta cláusula, dependerá de iniciativa da CONTRATADA e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.
- 4.15.8. Na hipótese de não ter ocorrido o registro do acordo coletivo ou da convenção coletiva da categoria até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a CONTRATADA deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.
- 4.15.9. A inércia da CONTRATADA em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.
- 4.15.10. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
 - a) a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
 - b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de

periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras;

- c) em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

4.15.11. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

4.15.12. As repactuações poderão ser formalizadas por meio de apostilamento e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro do contrato, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

4.15.13. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei n. 8.666 de 1993.

4.15.14. A CONTRATADA para a execução de remanescente de serviço tem direito à repactuação nas mesmas condições e prazos a que fazia jus a empresa anteriormente contratada, devendo os seus preços serem corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o art. 24, inciso XI da Lei n. 8.666, de 1993.

4.15.15. O valor do aviso prévio trabalhado, referente ao término de vigência do contrato, corresponderá a sete dias não trabalhados, o que será representado pelo percentual de 23,33% ($7/30 \times 100$), para o período de 12 (doze) meses, ou seja 1,94 ao mês, a ser aplicado sobre a remuneração do profissional alocado no respectivo posto de trabalho, observada a legislação trabalhista, bem como a Lei n. 12.506, de 11 de outubro de 2010.

4.15.16. Após os primeiros 12 (doze) meses, no caso de renovação do ajuste, o percentual de 1,94 passará para o percentil de 0,194%, nos termos do Acórdão n. 1186/2017 TCU-Plenário, e a rubrica referentes à multa do aviso prévio trabalhado, já paga ou amortizada no primeiro ano da contratação, deverá ser eliminada como condição para a renovação.

4.15.17. Em decorrência da variação anual do Fator Acidentário de Prevenção - FAP (Decreto n. 6.957/2009), a CONTRATADA deverá apresentar, com o pedido de repactuação a documentação comprobatória acerca da alteração/manutenção da alíquota do FAP. **Reajuste** Os custos relativos a uniformes, demais insumos e dos serviços especializados poderão ser reajustados, decorridos 12 (doze) meses de vigência contratual, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo/IPCA, calculado e divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística/IBGE.

4.15.18. Na primeira prorrogação de vigência, as partes observarão para que o percentual a ser aplicado não seja superior à variação acumulada, no período compreendido entre a data da apresentação da proposta e aquela em que se verificar o mês anterior ao aniversário da celebração do contrato, conforme estabelece a Lei n. 8.666/1993, art. 40, inciso XI.

4.15.19. Nas prorrogações seguintes, o reajuste será calculado considerando-se a variação

acumulada dos 12 (doze) últimos meses anteriores ao aniversário do contrato.

4.15.20. Caso o índice estabelecido para delimitar o reajustamento dos preços seja extinto ou, de qualquer forma, não possa mais ser utilizado para esse fim, as partes desde já concordam que em substituição seja adotado o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

4.15.21. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice para delimitar o reajustamento dos preços.

4.15.22. Incumbe à CONTRATADA a apresentação do pedido de reajuste acompanhado da respectiva memória de cálculo, a qual, após análise e aprovação pelo CONTRATANTE, redundará na emissão do instrumento pertinente ao reajuste contratual.

4.16. Do Contingenciamento de Encargos Trabalhistas

4.16.1. Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados conforme os percentuais abaixo, os quais incidirão sobre a remuneração mensal dos empregados alocados na execução do contrato.

Título	VARIAÇÃO RAT AJUSTADO 0,50% A 6,00%			
	EMPRESAS		SIMPLES	
Grupo A Módulo 2.2 – Da IN05/2017	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
	34,30%	39,80%	28,50%	34,00%
	0,50%	6,00%	0,50%	6,00%
13º salário	9,09	9,09	9,09	9,09
Férias	9,09	9,09	9,09	9,09
1/3 Constitucional	3,03	3,03	3,03	3,03
Subtotal	21,21	21,21	21,21	21,21
Incidência do Grupo A (*)	7,28	8,44	6,04	7,21
Multa do FGTS	3,49	3,49	3,49	3,49
Encargos a contingenciar	31,98	33,14	30,74	31,91
Taxa da conta corrente vinculada (inciso III artigo 2º IN) (**)				
Total a contingenciar				

(*) A incidência recai sobre as verbas de 13º salário, férias e 1/3 constitucional, variando de acordo com o RAT Ajustado da empresa.

(**) Caso o contrato firmado entre a empresa e o banco oficial tenha previsão de desconto da taxa de abertura e manutenção diretamente na conta corrente vinculada, esse valor deverá ser retido da fatura e devolvido à conta vinculada, nos termos do inciso VIII do artigo 17 da Resolução CNJ n. 169/2013.

4.16.2. O contingenciamento será feito mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, cujo saldo será remunerado pelo índice da poupança pro rata die ou outro especificado no Acordo de Cooperação.

- 4.16.3. A CONTRATADA deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação - **em até 20 (vinte) dias** a contar da notificação do CONTRATANTE. O atraso na abertura da conta-depósito vinculada ensejará a aplicação de penalidade específica à empresa.
- 4.16.4. Eventuais despesas com abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverão ser suportadas pela CONTRATADA e integrarão os custos com taxa de administração, constante da proposta comercial da empresa.
- 4.16.5. Caso o banco promova desconto(s) diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, das despesas com abertura e manutenção da referida conta, o valor correspondente será retido do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada.
- 4.16.6. Sempre que necessário, o gestor do contrato poderá requerer à CONTRATADA a apresentação dos documentos comprobatórios da remuneração dos profissionais alocados na execução deste contrato, bem como daqueles necessários à apuração do RAT ajustado.
- 4.16.7. As parcelas correspondentes a férias e 13º salário serão liberadas ao longo da execução do contrato na medida em que os eventos ocorrerem.

4.17. Confidencialidade

- 4.17.1. A CONTRATADA deverá concordar e assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo da Contratante (**Anexo VI**), entregando o Termo assinado pelo representante legal da empresa.

4.18. Sanções Administrativas

- 4.18.1. O CONTRATANTE poderá aplicar as seguintes sanções: advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até cinco anos, de acordo com a Lei 10.520/2002, Decreto 10.024/2019 e Lei 8.666/1993, assegurados o contraditório e a ampla defesa:

- a) Advertência;
- b) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso da indicação de PREPOSTO, até o limite de 20% (vinte por cento);
- c) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso da apresentação do PLANO DE OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, até o limite de 20% (vinte por cento);
- d) MULTA MORATÓRIA de 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso na apresentação da documentação comprobatória dos profissionais, de acordo com os perfis solicitados no **Anexo II**, até o limite de 20% (vinte por cento), configurando-se assim a INEXECUÇÃO TOTAL das obrigações assumidas;
- e) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia de atraso, contados a partir do início da prestação oficial dos serviços, na conclusão da montagem da equipe de profissionais em pleno atendimento às exigências de perfil do **Anexo II**, até o limite de 20% (vinte por cento);
- f) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, pelo

- atraso a qualquer época em substituir, em até 2 (dois) dias úteis, profissional que não atenda às exigências de perfil do **Anexo II**, até o limite de 20% (vinte por cento);
- g) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso na apresentação do relatório gerencial mensal, até o limite de 20% (vinte por cento);
- h) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso decorrido em caso de descumprimento do prazo estabelecido na cláusula 4.16.2, referente à abertura da conta-depósito vinculada, até o limite de 20% (vinte por cento);
- i) MULTA MORATÓRIA de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, a cada ocorrência, até o limite de 20% (vinte por cento), em que a CONTRATADA:
- i. Substituir profissional (temporariamente ou definitivamente), sem comunicar previamente e formalmente ao CONTRATANTE;
 - ii. Profissional da CONTRATADA vier a causar, por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais, qualquer dano físico ou lógico aos equipamentos ou aos dados do CONTRATANTE;
- j) MULTA MORATÓRIA no percentual correspondente a 1% (um por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor da garantia contratual disposta no **item 4.17** deste Termo, no caso de atraso injustificado na sua entrega, até o limite de 30 (trinta) dias corridos;
- k) MULTA MORATÓRIA de 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato por dia de atraso/ocorrência decorrido, em caso de descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais previstas na execução do objeto, até o limite de 20% (vinte por cento).

- 4.18.2. MULTA COMPENSATÓRIA de 20% (vinte por cento) sobre o valor da prestação inadimplida, em caso de INEXECUÇÃO PARCIAL das obrigações contratuais;
- 4.18.3. MULTA COMPENSATÓRIA de 20% (vinte por cento) sobre o valor da prestação inadimplida, em caso de INEXECUÇÃO TOTAL das obrigações contratuais;
- 4.18.4. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato;
- 4.18.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, quando a CONTRATADA deixar de cumprir as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou revestida de má-fé;
- 4.18.6. As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o Conselho da Justiça Federal e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, descontando-a do pagamento a ser efetuado.
- 4.18.7. A inexecução total ou parcial do contrato poderá acarretar a sua rescisão, conforme previsto neste instrumento e nos arts. 77 a 80 da Lei n. 8.666/1993, bem como a incidência das consequências legais cabíveis, inclusive indenização por perdas e danos, eventualmente causados ao CONTRATANTE.
- 4.18.8. A não manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA ao longo da execução do Contrato, poderá ensejar a rescisão contratual unilateral pelo CONTRATANTE, após regular procedimento administrativo e garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa, e ainda a aplicação de multa compensatória de 20%

sobre o valor da prestação inadimplida.

4.18.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para a CONTRATADA, na forma da lei.

O valor da multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos devidos à CONTRATADA, recolhido mediante GRU, ou, ainda, cobrado judicialmente.



Autenticado eletronicamente por **Jefferson Colombo Barbosa Xavier**, **Subsecretário(a) - Subsecretaria de Infraestrutura e de Suporte Técnico**, em 24/09/2021, às 17:14, conforme art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Autenticado eletronicamente por **Paulo Vitor Caixeta Ferraz**, **Técnico Judiciário**, em 24/09/2021, às 17:25, conforme art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Autenticado eletronicamente por **Valeria Prado Arcirio de Oliveira Braga**, **Chefe - Seção de Atendimento e Suporte a Usuários**, em 24/09/2021, às 19:12, conforme art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cjf.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0265286** e o código CRC **678677B9**.