



# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

## PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. Objeto da Contratação

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços especializados e continuados de suporte a usuários de soluções de TI, composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico propriamente dito (*service desk*), pela manutenção de equipamentos e infraestrutura, bem como pelo auxílio no controle de ativos de TI.

### 2. Fundamentação da Contratação

#### 2.1. Motivação

Os processos organizacionais e finalísticos do TRESP são realizados utilizando serviços de TI, que precisam estar funcionais. Portanto, faz-se necessário administrar estes recursos suportando-os, resolvendo problemas, elucidando dúvidas de operação e mantendo-os disponíveis. Para isso, é necessária a contratação de empresa para execução dessas tarefas de natureza continuada, comuns e não-finalísticas com capacidade adequada para preservar o ANS (Acordo de Nível de Serviço).

#### 2.2. Objetivos e Benefícios

O principal benefício esperado é o provimento de serviços essenciais ao bom funcionamento de todas as unidades de TI do TRESP, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TI e da manutenção preventiva e corretiva do parque de informática do Tribunal.

Além da evidente necessidade desses serviços para o bom funcionamento do TRESP, espera-se também obter acréscimo de qualidade e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato de prestação de serviços.

#### 2.3. Alinhamento Estratégico

Alinhamento Estratégico	Objetivos, Ações e Iniciativas
PDTI	<ul style="list-style-type: none"><li>• AE04 – Aumentar a disponibilidade dos serviços essenciais.</li><li>• AE06 – Manter parque tecnológico atualizado.</li><li>• AE05 - Difundir conhecimento em TIC</li><li>• AE22 – Implantar processos dos modelos Cobit e ITIL</li></ul>
PEJE	<ul style="list-style-type: none"><li>• OE3 – Fortalecimento da segurança e da transparência do processo eleitoral.</li><li>• OE9 - Aperfeiçoamento da governança de tecnologia da informação</li></ul>

#### 2.4. Estudos Preliminares do Objeto

Este Projeto Básico foi elaborado considerando os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo Eletrônico n. 18080/2021.

#### 2.5. Demanda Prevista x Quantidade a ser contratada

De acordo com o levantamento dos Estudos Preliminares, as propostas para o dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, deverão obedecer à quantidade mínima de **16 profissionais**, sendo 15 Analistas de Suporte Pleno e 1 Analista de



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Suporte Sênior (Supervisor de Atendimento).

A definição dessa quantidade mínima já considerou os seguintes aspectos:

- Manutenção do nível de atendimento dos serviços nas diversas ocasiões de viagem a trabalho de parte da equipe;
- Atendimento de tarefas críticas, sensíveis e/ou de longa duração;
- Manutenção do nível de atendimento dos serviços em ocasiões de aumento fortuito e imprevisto da demanda (indisponibilidades de aplicações do TSE e de terceiros, eventuais ataques a sistemas e que exigem esforço total da equipe no atendimento a usuários afetados).

### 2.6. Objetos Disponíveis

Conforme levantamento realizado nos Estudos Preliminares.

### 2.7. Caracterização e Composição do Objeto

Com o intuito de caracterizar o objeto e sua composição, descrevem-se a seguir os serviços a serem realizados, o local e o horário de execução, a operacionalização das atividades e os serviços adicionais.

#### 2.7.1. Descrição dos serviços

O objeto consiste na contratação de serviços especializados e continuados de suporte a usuários de soluções de TI, composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico propriamente dito (*service desk*), pela manutenção de equipamentos e infraestrutura, bem como pelo auxílio no controle de ativos de TI.

Os **serviços de suporte técnico** pressupõem o atendimento presencial e/ou remoto na Central de Serviços de TI, a qual atua como ponto único de contato entre os clientes/usuários do Tribunal e a área de TI do TRESA, sendo responsável por receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar incidentes, dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Este serviço tem como objetivo padronizar os atendimentos, além de agilizar o processo de resolução de incidentes, esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações.

Os **serviços de manutenção de equipamentos e infraestrutura, bem como auxílio no controle de ativos de TI** consistem na manutenção corretiva e preventiva de ativos de TI, instalação e movimentação física de equipamentos, preparação de infraestrutura de TI - mediante execução de cabeamento estruturado -, bem como auxílio nas etapas de movimentação e controle de equipamentos. Este serviço tem como finalidade a conservação e o efetivo funcionamento dos ativos e da infraestrutura de TI do TRESA.

O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos. O serviço pretendido é de natureza continuada, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TRESA. A interrupção do serviço objeto da contratação pode afetar a qualidade dos serviços de TIC oferecidos aos usuários internos do TRESA e usuários externos (partidos políticos, Ministério Público, Tribunal de Justiça, entre outros).

#### 2.7.2. Requisitos de qualificação e atividades a serem desempenhadas

##### 2.7.2.1. Requisitos de qualificação de profissional para execução de serviço

Para execução dos serviços será exigido o preenchimento dos seguintes requisitos aos profissionais:

- a) Formação de nível superior na área de tecnologia da informação;



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- b) Conhecimento de ITIL;
- c) Conhecimento em cabeamento estruturado;
- d) Conhecimento em redes de computadores;
- e) Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos e aplicativos;
- f) Conhecimento em manutenção de sistemas operacionais e ferramentas de escritório;
- g) Certificação *ITIL Foundation*, expedida pela EXIN (*Examination International*) devidamente comprovados para o profissional que realizará a função de Supervisor de Atendimento;

A execução das atividades deve ser realizada com disciplina, presteza, cordialidade, assiduidade, pontualidade e, principalmente, com eficácia.

### 2.7.2.2. Principais atividades a serem executadas

Principais atribuições relativas ao serviço de suporte técnico a serem executadas:

- Oferecer orientações aos usuários, mediante pesquisa na base de conhecimentos do TRESP, quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;
- Executar intervenção em estação de trabalho de usuários do TRESP, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos;
- Registrar detalhadamente no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI de todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes às ocorrências dos usuários;
- Informar usuários quanto ao andamento das ocorrências por ele registradas mediante solicitação;
- Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor de Atendimento problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRESP ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- Receber e documentar as soluções de ocorrências e efetuar o fechamento das mesmas no sistema;
- Detectar e verificar a persistência de erros/problemas na infraestrutura de TI, bem como o seu monitoramento;
- Executar testes de sistema operacional e de homologação de software;
- Configurar serviços e ativos de rede;
- Homologar periféricos;
- Preparar ambiente de TI;
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento aos usuários.

Principais atribuições relativas aos serviços de manutenção de equipamentos e infraestrutura, bem como auxílio no controle de ativos de TI;

- Instalar, substituir e remanejar módulos e equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;
- Realizar testes gerais em equipamentos e mídias;



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- Incluir/alterar informações em sistemas informatizados;
- Auxiliar nas atividades de desfazimento de equipamentos;
- Preparar equipamentos para transporte;
- Abrir/consultar ocorrências externas;
- Auxiliar na homologação de procedimentos técnicos;
- Ativar ambientes que necessitem de infraestrutura de TI;
- Pesquisar soluções tecnológicas;
- Realizar conferência física de equipamentos/materiais;
- Organizar e entregar documentos, equipamentos e materiais;
- Auxiliar na elaboração de documentos em geral;
- Confeccionar redes de cabeamento estruturado e realizar manutenção da infraestrutura de redes;
- Executar outros serviços correlatos à manutenção de ativos de TI e à infraestrutura de redes;

### **2.7.2.3. Principais atribuições do Supervisor de Atendimento:**

- Acompanhar e controlar as atividades do serviço de atendimento, visando garantir os níveis de serviço exigidos;
- Acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de atendimento, monitorando reclamações e problemas na execução das atividades;
- Identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando ao processo de melhoria contínua do serviço de atendimento;
- Suprir os profissionais de informações, treinamento, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- Repassar orientações e inseri-las no processo de atendimento, quando necessário;
- Participar de reuniões de acompanhamento sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- Efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao gestor do contrato, propondo, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- Informar a ocorrência de incidentes generalizados ou de grande impacto, reclamações e sugestões de clientes para serem repassados ao TRESA;
- Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão;
- Garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, padrão de saudação, fraseologia, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo TRESA;



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- Acompanhar e gerenciar todos os atendimentos recebidos pela Central de Serviços, garantindo os seus fechamentos dentro dos níveis de serviço exigidos.
- Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os demais técnicos da equipe em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência.

### 2.7.3. Categoria e Salário Base

A convenção coletiva de trabalho para o Setor Privado do Sindicato dos empregados em empresas de processamento de dados de Santa Catarina – SINDPD/SC, apresenta *Quadro 1* com a tabela salarial para 2020/2021:

a) Analista de Sistemas.	R\$ 3.184,00
b) Funções que exigem formação universitária de graduação plena.	R\$ 2.964,00
c) Programadores e instrutores.	R\$ 2.570,00
d) Supervisores, Operadores de Mainframe, Preparadores e Técnicos em Eletrônica, Manutenção e Contabilidade.	R\$ 2.251,00
e) Auxiliares Administrativos, Financeiros e de Escritórios e Assistentes de Apoio ao Usuário.	R\$ 1.428,00
f) Controladores de Mainframe, Digitadores e Telefonistas.	R\$ 1.428,00
g) Pessoal de Serviços Gerais e Contínuos.	R\$ 1.428,00

Quadro 1 - Tabela salarial do SINDPD/SC

Fonte: <http://www.sindpdsc.org.br/index.php/acordos-e-convencoes/> em 4/5/2021

De acordo com os requisitos de qualificação e atividades elencados no subitem 2.7.2, os profissionais que estarão envolvidos na prestação do serviço se enquadram na Categoria **b) Funções que exigem formação universitária de graduação plena**, com piso salarial de R\$ 2.964,00 para uma carga horária de 44 horas.

O Ministério da Economia, através da Secretaria de Governo Digital (SGD), apresenta um mapa salarial onde se observa que o mercado está pagando valores superiores ao piso informado anteriormente para os Analistas de Suporte. Tal mapa é apresentado como anexo do Modelo para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, que está sendo proposto pela SGD e foi elaborado a partir de fontes especializadas, onde constam os valores salariais brutos dos profissionais sem os encargos sociais e trabalhistas. O estudo não informa qual a carga horária semanal associada às remunerações, vamos assumir, portanto, que seja o previsto na CLT, ou seja, 44 horas, mesma base utilizada acima para o piso indicado pelo SINDPD/SC. O *Quadro 2* apresenta os valores de salários praticados pelo mercado.

FONTE	Analista de Suporte Sênior	Analista de Suporte Pleno	Analista de Suporte Junior
Guia Salarial 2021- Robert Half (fonte de dados: publicação especializada)	R\$ 8.000,00	R\$ 6.000,00	R\$ 4.000,00
Estudo de Remuneração 2020 - Michael Page (fonte de dados: publicação especializada)	R\$ 7.250,00	R\$ 5.750,00	R\$ 3.300,00
Guia LW 2020 Salários & Tendências - Leme Consultoria (fonte de dados: publicação especializada)	R\$ 7.395,00	R\$ 5.610,00	R\$ 4.131,00
Catho.com.br (fonte: Site Internet)	R\$ 3.426,92	R\$ 2.164,06	R\$ 1.806,60
SalárioBR.com e	R\$ 4.575,31	R\$ 3.660,25	R\$ 2.928,20



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

TrabalhaBrasil.com.br (fonte: Site Internet e BNE - Banco Nacional de Empregos)			
Site Salario.com.br (fonte: Site Internet e CAGED/eSocial/Empregador Web)	R\$ 4.108,55	R\$ 3.427,46	R\$ 3.254,89
Site Glassdoor (fonte: Site Internet)	R\$ 4.244,00	R\$ 2.325,58	R\$ 1.869,00
<b>MÉDIA</b>	<b>R\$ 5.571,40</b>	<b>R\$ 4.133,91</b>	<b>R\$ 3.041,38</b>
<b>MEDIANA</b>	<b>R\$ 4.575,31</b>	<b>R\$ 3.660,25</b>	<b>R\$ 3.254,89</b>
<b>Menor Valor</b>	<b>R\$ 3.426,92</b>	<b>R\$ 2.164,06</b>	<b>R\$ 1.806,60</b>

Quadro 2 - Mapa salarial dos valores praticados pelo mercado.

Fonte: Secretaria do Governo Digital (SGD) / Ministério da Economia.

As atividades típicas de mercado desenvolvidas por um Analista de Suporte, são definidas pelo Código Brasileiro de Ocupações (CBO) do Ministério do Trabalho e Emprego através da família **2124 – 20 Analista de Suporte Computacional** que engloba também as funções Analista de Suporte de Banco de Dados, Analista de Suporte de Sistema e Analista de Suporte Técnico. No anexo III, apresentamos um quadro com toda a relação de atividades previstas. A seguir, no Anexo IV, correlacionamos as atividades previstas na CBO, com as atividades apresentadas no item 2.7.2.1. O estudo de correlação demonstra que das 28 atividades técnicas previstas na CBO, 27 possuem correlação com atividades previstas neste estudo, ou seja, 96%. Da mesma forma, que das 26 atividades técnicas previstas no item 2.7.2.2, 22 encontram correlação nas atividades previstas pela CBO, índice de 84%. Portanto, pode-se dizer, com base na forte correlação verificada entre as atividades listadas na CBO, comumente desempenhas no mercado, com as exercidas no TRESA, que o cargo requisitado nesta contratação se enquadra na definição de Analista de Suporte Computacional do Código Brasileiro de Ocupações (CBO). Portanto, os técnicos desempenharão atividades tipicamente exigidas no mercado, ambiente no qual o salário praticado se constata superior ao piso da categoria definido em convenção pelo SindpdSC. Os técnicos que irão exercer o suporte técnico são compatíveis com o nível Pleno, afinal são profissionais que devem ter conhecimento técnico e experiência que lhes permita tomar decisões e lidar por conta própria com a maioria das tarefas, embora reportem decisões mais importantes a seu supervisor. Já o Supervisor de Atendimento, por sua vez, é compatível com o nível Sênior, vez que deve ser uma referência técnica para consulta e orientação dos técnicos Plenos, além de exercer atividades de liderança, comunicação e gestão da equipe.

Cabe ressaltar ainda, que além de executarem atividades de complexidade similar com as que são tipicamente executadas no mercado, conforme demonstrado anteriormente, cerca de 70% dos serviços previstos no Catálogo do TRESA são específicos da Justiça Eleitoral, o que aumenta ainda mais a complexidade do serviço prestado: pela peculiaridade do mesmo, que implica uma curva de aprendizado e adaptação maiores; e também pela criticidade dos atendimentos, levando-se em conta que prazos para execução das tarefas são exíguos e contados em hora.

O Acórdão 2758/2018 do Plenário do TCU conclui que é possível flexibilizar, em algumas situações, a regra de vedação à fixação de piso salarial mínimo para as contratações de serviços, desde que o gestor comprove que, para o tipo de tarefa exigida, o mercado paga preços acima do mínimo estabelecido em convenções coletivas de trabalho.

Considerando todos esses fatores, portanto, o salário dos profissionais a serem alocados não poderá ser inferior ao discriminado no Quadro 3:

<b>Cargo</b>	<b>Salário</b>
Analista de Suporte Pleno	R\$ 2.911,56
Analista de Suporte Sênior	R\$ 3.639,45

Quadro 3 - Valor mínimo das remunerações





## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Os valores acima foram obtidos utilizando-se a Mediana do Mapa Salarial da SGD e adaptando esse valor, de forma proporcional, para uma carga horária de 35 horas semanais.

Ressalta-se que além da função de Analista de Suporte Sênior, o supervisor de atendimento precisará possuir certificação ITIL, realizar a função de gestão da equipe, acompanhar e controlar as atividades do serviço de atendimento, visando garantir os níveis de serviço exigidos.

### **2.7.4. Local e horário**

Os serviços objeto deste contrato serão executados, preferencialmente, junto à Secretaria de Tecnologia da Informação, localizada no edifício sede do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, na Rua Esteves Júnior, n. 68, Centro, Florianópolis/SC, de segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento do Tribunal, nos dias em que haja expediente.

Em caráter de plantão, poderá ser necessária a prestação de serviços em horários diversos ao do expediente do TRESP para suporte a eventos ou às sessões plenárias que se estendam além do horário de expediente do Tribunal.

A jornada de trabalho dos profissionais designados pela contratada para execução dos serviços objeto deste contrato será de 7 (sete) horas diárias, nos termos definidos na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). O Gestor do Contrato definirá, oportunamente, o horário de realização dos trabalhos.

Havendo necessidade, eventualmente e mediante comunicação prévia, de deslocamento de profissionais para a execução dos serviços junto às demais unidades no âmbito do Estado de Santa Catarina, a CONTRATADA responsabilizar-se-á pelas despesas com hospedagem e alimentação, bem como por todos os encargos trabalhistas decorrentes do traslado, sendo de responsabilidade do Tribunal prover o transporte.

O TRESP pagará à CONTRATADA taxa de deslocamento, que será devida individualmente por profissional que trabalhe no interior do Estado de Santa Catarina e que necessite pernoitar no local. Nos casos em que não houver necessidade de pernoite, será devida 50% da taxa de deslocamento. Para deslocamentos realizados na região metropolitana de Florianópolis, quando não houver pernoite, não será paga taxa de deslocamento.

Conforme já mencionado, a execução dos serviços, poderá ser realizada temporariamente de forma remota devido a motivos de força maior, a exemplo da pandemia de Covid-19 iniciada no ano de 2020, ou por outro motivo em que o TRE-SC e a Contratada estejam de comum acordo. Nessa situação, o TRE-SC disponibilizará os equipamentos necessários à prestação do trabalho remoto, porém, não se responsabilizará pelo transporte desses equipamentos e nem pela disponibilização dos demais itens necessários para o trabalho remoto dos funcionários da Contratada, como por exemplo a conectividade. Além disso, a Contratada não poderá compartilhar os recursos humanos e materiais em execução simultânea com outros contratos, durante o horário em que prestar serviços a este Tribunal.

### **2.7.5. Operacionalização das atividades**

Atualmente, o TRESP conta com um Catálogo de Serviços de TI composto de 137 serviços, distribuídos nas seguintes categorias: Atendimento; Cadastro Eleitoral; Candidatura e Partidos Políticos; Comunicação e Colaboração; Conteúdo e Publicações; Equipamentos de Informática; Ferramentas de Ensino; Financeiro; Gerenciamento de Acesso; Gestão de Processos e Projetos; Patrimônio; Propaganda e Pesquisa Eleitoral; Recursos Humanos; Sistemas Eleitorais de Apoio; Suporte e Infraestrutura; Totalização e Divulgação e Urnas Eletrônicas .

Ressalta-se que o Catálogo de serviços está em constante mudança, uma vez que novos serviços são providos a cada projeto implantado no sistema informatizado da Justiça Eleitoral.

Cada um dos serviços deve ser executado de acordo com as normas, os procedimentos e as técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como pelas práticas preconizadas pelo modelo ITIL



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

(*Information Technology Infrastructure Library*), obedecendo ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) estipulado pelo TRESC.

A gerência e o tratamento dos incidentes ou requisições dos usuários serão apoiados por ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (*service desk*), que atribuirá um identificador (número da ocorrência) a ser utilizado para armazenar todo o histórico do tratamento dado à ocorrência. Essa ferramenta, disponibilizada pelo TRESC, será utilizada para a contabilização dos serviços com vista à gerência do ANS, sendo de responsabilidade da empresa contratada manter seus registros atualizados em tempo real.

O modo de registro das ocorrências pelos usuários será realizado, preferencialmente, através desse sistema, via *Web*. Todavia, devem ser considerados outros meios, tais como: telefone, correio eletrônico, formulário eletrônico, entre outros, que também deverão ser registrados no sistema.

O tratamento das ocorrências será realizado em níveis de atendimento, considerados para este estudo, como sendo grupos de técnicos resolvidores com conhecimento e ferramentas mais especializadas para atendê-las.

Incumbe à Central de Serviços de TI registrar todas as ocorrências dos usuários e seus detalhes, alocando corretamente sua prioridade e categoria, bem como efetuar o seu acompanhamento desde o registro até a solução, mantendo o status atualizado e o usuário informado sobre o seu progresso. O atendimento às ocorrências poderá ser realizado de forma remota ou presencial, conforme o caso e a definição do TRESC.

O atendimento presencial, quando necessário, deverá ser realizado em conformidade com as normas de segurança e de acesso definidos pelo Tribunal.

Nos casos em que houver necessidade de resolução de ocorrência por especialista ou resolvidor externo será necessário escalonar para segundo ou terceiro nível de atendimento, respectivamente, devendo contatar o terceiro para abertura de solicitação de atendimento e acompanhar o seu andamento até o encerramento da ocorrência.

O fechamento da ocorrência inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada que alimentará a base de conhecimento e a comunicação da solução ao usuário.

O registro detalhado da solução adotada compreende a descrição de todos os procedimentos executados, indicação do *script* utilizado, indicação do item de configuração afetado, incentivo ao preenchimento da pesquisa de satisfação e demais informações necessárias à geração de estatísticas de atendimento.

O TRESC disponibilizará base de conhecimento suportada por sistema gerenciador de banco de dados, contendo procedimentos de atendimento, roteiros de instalação de sistemas e *scripts* de atendimento, que deverá ser consultada para o atendimento imediato das ocorrências recebidas.

### **2.7.6. Supervisor de Atendimento**

Os serviços deverão ser acompanhados por Supervisor de Atendimento, o qual deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, presencialmente na Sede do TRESC, durante seu horário de expediente. Esta necessidade baseia-se na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, os quais devem ter sua qualidade mantida durante a prestação dos serviços. A ausência de supervisor pode levar a uma queda na qualidade dos atendimentos e insatisfação dos clientes externos e internos do TRESC.

O supervisor deverá possuir formação de nível superior na área de tecnologia da Informação, bem como certificação *ITIL Foundation*, expedida pela EXIN (*Examination International*) devidamente comprovados, além de conhecimento de infraestrutura de TI.

Cabe ao Supervisor de Atendimento atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os demais técnicos da equipe em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência.





## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### 2.7.7. Preposto

A empresa contratada deverá manter preposto para representá-la no local de execução dos serviços, conforme previsto no art. 68 da Lei n. 8.666/1993. A função do preposto poderá recair sobre os funcionários da equipe que executarão os serviços contratados.

### 2.7.8. Ambiente Tecnológico

O ambiente tecnológico do CONTRATANTE compreende, entre outros, os itens descritos a seguir, podendo, todavia, haver variação destes números à medida que novos recursos sejam acrescentados:

- a) 1810 estações de trabalho;
- b) 803 impressoras;
- c) 744 Nobreaks;
- d) 311 switches;
- e) 1231 usuários.

O parque de softwares está contemplado nos 137 serviços disponibilizados no catálogo de Serviços de TI, conforme especificado no Anexo V - Catálogo de Serviços de TI do TRESP.

O TRESP disponibilizará local adequado para a execução dos serviços, objeto dessa contratação, não sendo necessária nenhuma adequação do ambiente para a execução do contrato. As medições dos indicadores de ocorrências serão realizadas por ferramentas próprias do TRESP.

### 2.8. Serviços Adicionais

O TRESP poderá solicitar a execução de serviços adicionais, na forma de pacotes, os quais poderão ser realizados em dias úteis, sábados, domingos e/ou feriados, e, ainda, em horários noturnos. Esses serviços serão requisitados à Contratada pela gestão do Contrato, observando-se o seguinte:

- a) O Pacote de Serviço Adicional I corresponde às atividades cuja demanda não pôde ser prevista ou realizada durante o horário normal de trabalho, e terá duração de 1 hora;
- b) O Pacote de Serviço Adicional I, sempre que possível, será solicitado com antecedência mínima de 2 horas;
- c) O Pacote de Serviço Adicional II corresponde às atividades geradas em razão de aumento de demanda ocasionada por eventos como: Eleições, Plebiscito, Referendo, Consulta Popular, Revisão do Eleitorado, Recadastramento Biométrico ou projetos determinados pela Administração;
- d) O TRESP poderá solicitar o Pacote de Serviço Adicional II a qualquer tempo, caso haja acréscimo de atividades que justifique a ampliação da equipe técnica, para atender as demandas acrescidas. Cada pacote adicional de serviços II equivale a um profissional pelo período de um mês;
- e) Nos casos em que o acréscimo da demanda justificar, relacionados aos eventos descritos na alínea "c", poderá ser solicitado mais do que um pacote adicional II concomitantemente.

Entre 2019 e 2020 foram executados, em média, 147 e 195 serviços relativos ao Pacote de Serviço Adicional I, respectivamente, conforme demonstra o Quadro 4. Ressalte-se que com relação ao pacote adicional II, foi solicitado um pacote em 2020 e nenhum em 2019.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

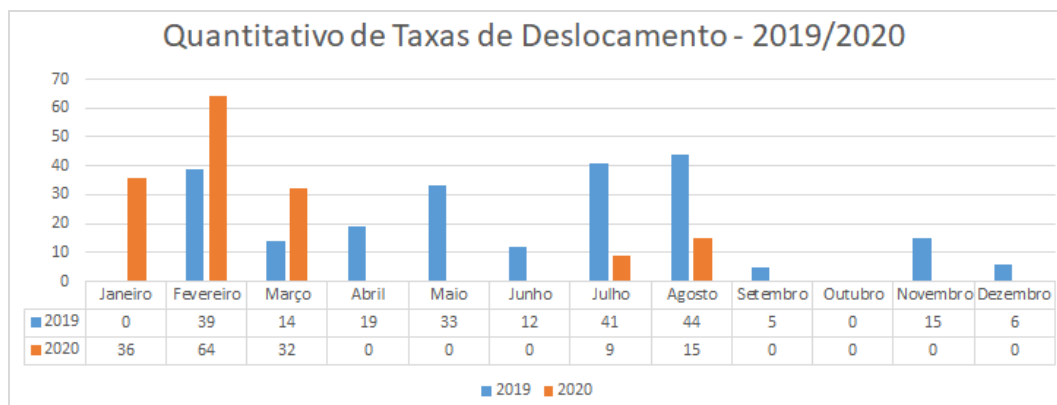


Quadro 4 Quantidade de Pacotes de Serviços Adicionais I em 2019 e 2020

Fonte: TRE-SC

As atividades, em sua maioria, deverão ser realizadas na sede e nos prédios-anexos do TRESC, todavia, eventualmente e mediante comunicação prévia, poderão ser realizadas em locais diversos, nos limites do Estado de Santa Catarina. Havendo necessidade de prestação de serviços em local diverso, a empresa contratada responsabilizar-se-á pelas despesas com hospedagem e alimentação, bem como por todos os encargos trabalhistas decorrentes do traslado.

Com intuito de possibilitar a estimativa por parte da empresa contratada, informa-se que em 2019 e em 2020 foram realizadas visitas técnicas que geraram 228 e 156 deslocamentos, respectivamente, conforme pode ser observado no Quadro 5. Ressalta-se que o quantitativo para o ano de 2020 encontra-se abaixo do padrão usual devido as restrições de deslocamento ocasionadas pela pandemia gerada pelo novo Coronavírus (SARS-CoV-2).



Quadro 5 - Quantidade de taxas de deslocamento realizadas em 2019 e 2020

Fonte: TRE-SC

### 2.9. Parcelamento e Adjudicação

As características do objeto a ser contratado são a prestação de serviços de suporte continuados aos usuários, cujas características técnicas não permitem seu parcelamento.

Diante do exposto, não há como adjudicar o objeto para mais do que um fornecedor.

### 2.10. Seleção do Fornecedor

Com a finalidade de aferição do menor preço, utilizar-se-á a seguinte fórmula, tomando como base os quantitativos de profissionais por perfil estabelecidos no item 2.5:

$$Pf = ((PMP1 * 15) + PMP2) + (PA1 * 171) + (PA2 * 1) + (TD * 19)$$



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Legenda:

- \* P<sub>F</sub> = preço final mensal (valor estimado)
- \* PmP1 = Preço Mensal Profissional 1 (Analista De Suporte Pleno)
- \* PmP2 = Preço Mensal Profissional 2 (Analista de Suporte Sênior/Supervisor de Atendimento)
- \* PA1 = Pacote de Serviço Adicional 1
- \* PA2 = Pacote de Serviço Adicional 2
- \* TD = taxa diária de deslocamento (alimentação, hospedagem e TODOS os encargos trabalhistas incidentes sobre o traslado).

Para efeito dos cálculos foram considerados:

- 19 deslocamentos médios mensais ocorridos em 2019;
- 171 Pacotes de Serviços Adicionais I médios mensais, nos anos de 2019 e 2020;
- 1 Pacote de Serviço Adicional II, em 2020.

### 2.10.1. Critérios de Habilitação

Em relação à **Qualificação Técnica**, será exigido:

a) um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos em favor da proponente, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, os quais comprovem o desempenho de atividade compatível com o objeto deste PB/TR;

Em relação à **Qualificação Econômico-Financeira**, será exigido:

- a) Balanço Patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de abertura desta licitação;
- b) Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentada na forma da lei;
- c) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- d) Declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e com a Administração Pública, vigentes na data de abertura da licitação, conforme respectivo modelo anexo ao edital licitatório;
- e) Comprovação da situação financeira da empresa mediante a obtenção dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC);
- e.1) Existência de Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% do valor estimado para a contratação;
- e.2) Existência de Patrimônio Líquido igual ou superior a 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e com a iniciativa privada, vigentes na data de abertura da licitação; e
- f) Caso o valor total constante na declaração de que trata a alínea “d” acima apresente divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, em relação à receita bruta discriminada na Demonstração de Resultado do Exercício (DRE), a empresa licitante deverá acrescentar as devidas justificativas utilizando-se do respectivo modelo anexo ao edital licitatório.

### 2.10.2. Critérios de Preferência e de Desempate

Os critérios de preferência e de desempate obedecerão à legislação em vigor, em especial a Lei Complementar n. 123/2006, bem como às disposições previstas no Edital de Licitação.

### 2.11. Modalidade e Tipo de Licitação

Tendo em vista que o serviço pretendido é oferecido por diversos fornecedores no mercado e apresenta características que podem ser objetivamente medidas, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, sugere-se a utilização da modalidade “Pregão”, sendo preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

### 2.12. Impacto Ambiental



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Os colaboradores da empresa deverão seguir as regras do TRESA acerca da política de gestão de resíduos prevista no plano de logística sustentável, não havendo nenhum impacto ambiental adicional além dos já previstos no referido plano.

### 2.13. Conformidade Técnica

Deve estar aderente à legislação trabalhista em vigor, bem como buscar o emprego de boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizada por *frameworks* utilizados no TRESA, como por exemplo o ITIL.

### 2.14. Obrigações da Proponente

Sugere-se à empresa proponente realizar visita técnica nos locais onde serão prestados os serviços. Caso a empresa opte pela realização da visita técnica, esta deverá ser:

- a) Previamente agendada através do telefone (48) 3251-3700 ou e-mail [csit-gab@tresc.jus.br](mailto:csit-gab@tresc.jus.br) junto ao Titular da Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura Tecnológica, das 13 às 19 horas;
- b) Realizada pelo representante indicado pela empresa para os serviços; e
- c) Acompanhada por representantes do TRESA, designados para esse fim.

A empresa que optar pela não realização da visita técnica, vindo a ser contratada, não poderá alegar em nenhuma hipótese o desconhecimento do local da realização do serviço, e de suas peculiaridades, como justificativa para se eximir das obrigações assumidas em consequência do presente certame.

### 2.15. Obrigações da Contratante

Consideram-se obrigações da CONTRATANTE:

- a) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços contratados que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- b) Disponibilizar as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessárias à execução dos serviços, nas dependências do TRESA;
- c) Disponibilizar ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (*Service Desk*) para registro, acompanhamento e controle das ocorrências;
- d) Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados;
- e) Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- f) Exercer permanente fiscalização na execução dos serviços, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados.
- g) Disponibilizar microcomputador para realização de trabalho remoto, caso seja necessário.

### 2.16. Obrigações da Contratada

A empresa contratada deverá:

- a) Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação técnica exigida, providenciando a documentação dos profissionais que comprovem os requisitos obrigatórios para exercer o cargo e apresentando-os à Secretaria de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, antes de o técnico iniciar as atividades em seu ambiente;
- b) Substituir, no prazo máximo de 5 dias (sem prejuízo do desconto pela falta) após a comunicação do CONTRATANTE, o profissional que for considerado ineficiente ou



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

incompatível com o trabalho solicitado ou cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público;

- c) Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados nos locais de trabalho;
- d) Garantir a prestação dos serviços durante o horário de expediente do CONTRATANTE a fim de suprir a demanda estimada;
- e) Responsabilizar-se pelo transporte de seus empregados, por meios próprios ou mediante fornecimento de vale-transporte, para a cobertura do trajeto residência-trabalho e vice-versa (inclusive quando da realização de serviço extraordinário);
- f) Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço ou demissão de empregados, que não terão em hipótese alguma qualquer relação de emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;
- g) Indicar, por escrito, na reunião de alinhamento das expectativas, preposto ou substituto eventual designado para representá-la no local de execução dos serviços, conforme previsto no art. 68 da Lei n. 8.666/1993;
- h) Suprir todas e quaisquer faltas de empregados por outros profissionais que atendam aos requisitos técnicos exigidos neste Projeto Básico;
- i) Manter seus profissionais nas dependências do TRESA adequadamente trajados e identificados mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com as normas de segurança do Tribunal;
- j) Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, bem como àquela referente à segurança e à medicina do trabalho;
- k) 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 presente objeto, estendendo-se tal obrigação aos seus empregados, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros;
- l) Realizar integralmente os serviços descritos neste Projeto Básico;
- m) Executar os serviços adicionais solicitados pelo CONTRATANTE, nos termos do *item* 2.8 deste Projeto Básico;
- n) Comprovar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE a quitação das obrigações trabalhistas.
- o) Prover os itens necessários para a realização de trabalho remoto, a exceção do microcomputador que será disponibilizado pela CONTRATANTE, quando necessário.

### 2.17. Custo estimado da contratação

Conforme planilha elaborada pela CCM.

## 3. Especificação Técnica Detalhada

### 3.1. Requisitos Técnicos

Requisito	Justificativa
-----------	---------------



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Provimento de equipe técnica com formação adequada para o desenvolvimento das atividades de acordo com o tipo de requisição a ser atendida.	Requisito necessário para o desenvolvimento de atividades variadas dos serviços de TI disponíveis no Catálogo de Serviços,
Provimento e dimensionamento de equipe para execução sem interrupção dos serviços disponíveis no Catálogo de Serviços de TI do TRESP, observando o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos pelo Tribunal.	Faz-se necessário um número adequado de pessoas, considerando os serviços de TI disponíveis e o tempo para atendimento das demandas conforme estabelecido no acordo de nível de serviço (ANS) do TRESP.
Cumprimento dos indicadores de qualidade e desempenho, definidos pelo TRESP.	As atividades devem ser desempenhadas de acordo com um nível de produtividade e qualidade previamente estabelecido pelo TRESP.
Execução dos serviços, preferencialmente, junto à Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TRESP, localizada na Rua Esteves Júnior, n. 68, Centro, Florianópolis/SC, de segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento do Tribunal, nos dias em que haja expediente e, excepcionalmente, em caráter de plantão, quando houver necessidade.	Devido à criticidade das informações a que estarão expostos os técnicos, evitando o tráfego de informações sensíveis para ambiente de rede externo ao da Instituição.
Deslocamento de profissionais para a execução de serviços nas unidades da Justiça Eleitoral de Santa Catarina, quando necessário.	A Justiça Eleitoral possui unidades, chamadas de cartórios eleitorais, em diversos municípios do Estado de Santa Catarina. Eventualmente, faz-se necessário o deslocamento de parte da equipe técnica prestação de serviços técnicos de TI nessas unidades.
Utilização de sistema de Gerenciamento de Serviços de TI adotado pelo TRESP.	O Tribunal possui sistema de chamados ( <i>tickets</i> ), sendo que o uso do mesmo será obrigatório para atendimento de demandas e documentação do trabalho realizado.
Possibilidade de execução temporária e esporádica de parte das atividades de forma remota.	Recentemente a pandemia da COVID-19 obrigou que parte das atividades do Tribunal passassem a ser desenvolvidas a partir da residência dos servidores (Home Office). Assim, esta possibilidade também deve existir no futuro contrato para que o serviço continue sendo prestado de forma remota em situações esporádicas e temporárias.
Provimento de profissionais disponíveis para executar suas atividades numa jornada de trabalho de 7 horas diárias, nos termos da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho)	Faz-se necessário para atendimento das demandas do público interno do TRESP durante todo o horário de expediente do órgão.





## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Prestação de serviços em horários diversos ao do expediente do Tribunal, em caráter de plantão.	Prestação de suporte a eventos, a sessões plenárias e demais atividades realizadas em horário diverso ao do expediente do Tribunal.
Provimento de profissional responsável pela Supervisão do atendimento, disponível de segunda a sexta-feira, presencialmente na Sede do TRESP, durante seu horário de expediente e que deverá acompanhar a execução dos serviços	Esta necessidade baseia-se na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, os quais devem ter sua qualidade mantida durante a prestação dos serviços. A ausência de supervisor pode levar a uma queda na qualidade dos atendimentos e insatisfação dos clientes externos e internos do TRESP.
Provimento de preposto no local de execução dos serviços.	A empresa contratada deverá manter preposto para representá-la no local de execução dos serviços, conforme previsto no art. 68 da Lei n. 8.666/1993. A função do preposto poderá recair sobre os funcionários da equipe que executarão os serviços contratados.
Provimento de profissionais com conhecimento de ITIL ( <i>Information Technology Infrastructure Library</i> )	Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas, os procedimentos e as técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como pelas práticas preconizadas pelo modelo ITIL, obedecendo ao acordo de nível de serviço (ANS) estipulado pelo TRESP.
A empresa vencedora não poderá ter contrato vigente com o TRESP para prestação de serviços especializados suplementares nos ambientes de TI, composto pelo apoio nas áreas de Banco de Dados e Administração de Sistemas.	Tal necessidade se justifica como medida de segurança visando evitar que haja dependência do TRESP de uma única empresa, principalmente em uma eventual quebra contratual. Além disso, há relação do serviço resultante de um contrato com o do outro, e no caso da prestação de uma única empresa poderia haver conflito de interesses.
Execução de serviços adicionais (pacotes adicionais), os quais poderão ser realizados em dias úteis, sábados, domingos e feriados, e, ainda, em horários noturnos.	Tal necessidade se justifica em razão de aumentos sazonais de demanda gerados em razão de: Eleições, Plebiscito, Referendo, Consulta Popular, Recadastramento Biométrico, Revisão do Eleitorado ou projetos determinados pela Administração.

Dentre os requisitos não funcionais necessários para atender o contrato encontram-se:

- Aderência às normas e aos padrões internos de procedimentos técnicos adotados pelo TRESP;
- Utilização do padrão de atendimento definido em conjunto com o TRESP (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);
- Respeito às normas de Segurança da Informação publicadas pelo TRESP;



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- Respeito ao código de ética do TRESC.
- Respeito às normas do TRESC relacionadas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

### 3.1.1. Marcas e Modelos / Códigos de Referência

Não se aplica.

### 3.1.2. Códigos SIASG

Código SIASG 26.980.

### 3.1.3. Vigência

O contrato terá vigência a partir da data de sua assinatura até 31/10/2023, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado até o limite legal.

### 3.2. Modelos de Documentos

Não se aplica.

Florianópolis, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Integrante Demandante

\_\_\_\_\_  
Integrante Técnico

\_\_\_\_\_  
Integrante Administrativo



# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

## Anexo I – Plano de Fiscalização

### 1. Execução e Gestão do Contrato

Caberá ao TRESP promover, através do titular da Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura Tecnológica ou seu substituto, o acompanhamento e a gestão dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando, em registro próprio, as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas, bem como aquelas relacionadas aos Indicadores de Níveis de Serviço (Anexo II deste Projeto Básico) que comprometam a produtividade ou qualidade estabelecida na contratação dos serviços por resultados.

A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, podendo compreender a mensuração dos seguintes aspectos:

- Resultados alcançados em relação à Contratada, verificação dos prazos de execução e qualidade demandada;
- Recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
- Adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- Cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
- Satisfação do usuário.

Caberá ainda ao gestor do contrato, atestar, mensalmente, os valores cobrados pela CONTRATADA, aplicando os devidos abatimentos glosas quando houver fato ensejador por parte desta.

#### 1.1. Papéis a serem desempenhados pelos principais atores do TRESP e da Contratada

O preposto designado pela empresa CONTRATADA deverá promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante o CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais.

Suas principais atribuições serão:

- Participar, periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Solicitações de Serviço em execução;
- Realizar a gestão, no que cabe à Contratada, dos aspectos administrativos e legais do contrato.

#### 1.2. Dinâmica de Execução, Etapas e Cronograma

Item	Etapas	Data	Responsável
1	Entrega dos currículos simplificados dos colaboradores.	Até 3 dias úteis antes do início das atividades, conforme letra a do item 2.16.	Contratada
2	Indicação do preposto	Até a data da reunião de alinhamento das expectativas.	Contratada
3	Reunião de Alinhamento das Expectativas	Até 3 dias úteis antes do início da prestação dos serviços ou conforme agendamento realizado pelo gestor do contrato.	TRESP
4	Início da Prestação dos Serviços	Até 3 dias úteis a partir da autorização do TRESP.	Contratada



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus Anexos, bem como esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto e definir a data de início da execução dos serviços.

A reunião realizar-se-á no TRESA ou remotamente, em até 3 dias antes do início da prestação dos serviços ou conforme agendamento realizado pelo Gestor do Contrato, devendo apresentar seu preposto, que deverá participar da reunião.

### 1.3. Instrumentos Formais

Todas as ocorrências serão registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e, a partir desta ferramenta, será emitido, mensalmente, Relatório de Execução das Atividades, cujas funções serão verificar se os indicadores de Níveis de Serviços foram alcançados e aferir os resultados da execução contratual.

### 1.4. Prazos de Garantia

Não se aplica.

### 1.5. Acompanhamento do Contrato

O gestor manterá controle gerencial acerca das quantidades de profissionais e de prestação dos serviços, a fim de subsidiar a estimativa para as futuras contratações.

A prestação dos serviços será aferida por resultados, conforme indicadores definidos pelo TRESA, nos termos do Anexo II – ANS – Acordo de Nível de Serviço.

### 1.6. Recebimento Provisório e Definitivo

O recebimento provisório ocorrerá no 1º dia útil subsequente ao término do mês a que se refere a prestação dos serviços.

O recebimento definitivo dar-se-á em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela empresa.

### 1.7. Pagamento

O prazo máximo para a efetivação do pagamento será de:

- a) 5 (cinco) dias úteis após a apresentação da nota fiscal/fatura, quando o valor total contratado ficar igual ou abaixo do limite que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666/1993; ou
- b) 30 (trinta) dias após o cumprimento das obrigações contratuais, quando o valor total contratado ficar acima do limite que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666/1993.

### 1.8. Transferência de Conhecimento

A CONTRATADA deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRESA, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual.

### 1.9. Direitos Autorais

São assegurados ao TRESA, com exclusividade, os seguintes direitos:

- a) propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos pela Contratada relativos ao objeto deste Projeto Básico / Termo de Referência, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, de forma permanente, sendo permitido ao TRESA distribuir, alterar e utilizar os produtos sem limitações; e
- b) direitos autorais da solução, do protótipo, do projeto, de suas especificações técnicas, do layout, da diagramação, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato decorrente deste Projeto Básico / Termo de



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Referência, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a utilização pela Contratada sem autorização expressa do TRESC, sob pena de multa e sanções civis e penais cabíveis.

### 1.10. Qualificação Técnica

Para execução dos serviços será exigido dos profissionais o preenchimento dos requisitos especificados no capítulo 2.7.2 deste Projeto Básico.

### 1.11. Descumprimento Contratual e Penalidades

1.11.1. Se o licitante vencedor descumprir as condições deste Pregão ficará sujeito às penalidades estabelecidas nas Leis n. 10.520/2002 e 8.666/1993 e no Decreto n. 10.024/2019.

1.11.2. Nos termos deste Projeto Básico / Termo de Referência, são situações, dentre outras, que podem ensejar o descumprimento do contrato, para fins de aplicação de penalidades:

Item	Eventos	Referência	Tipo de Infração
1.	Descumprimento das produtividades definidas no Acordo de Nível de Serviço (Anexo II, Quadro 8), nos primeiros dois meses de execução do contrato.	Por ocorrência	Leve
2.	Descumprimento das obrigações da Contratada, previstas no item 2.16 deste Projeto Básico, exceto quando a obrigação estiver prevista também em outro item deste quadro (Quadro 6) de eventos que poderão ensejar penalidades.	Por ocorrência	Leve
3.	Ausência de qualquer colaborador, sem prejuízo do desconto pelas respectivas faltas na fatura do mês. Haverá margem de tolerância para a falta de um colaborador por dia, desde que em caráter excepcional e que o número de dias com falta no mês não exceda a 5 dias, consecutivos ou alternados, e que sejam mantidas as produtividades definidas no Acordo de Nível de Serviço (Anexo II, Quadro 8)	Por dia	Regular
4.	Inobservância dos prazos legais para o cumprimento das obrigações trabalhistas e das contribuições sociais (INSS e FGTS)	Por ocorrência	Média
5.	Incidência na aplicação da pontuação de corte (500 pontos) da Tabela de Indicadores (Anexo II, Quadro 8) por 2 meses consecutivos ou 3 meses não consecutivos, num período de 12 meses.	Por ocorrência	Grave
6.	Suspender ou interromper os serviços prestados ou causar dano ao patrimônio, injustificadamente.	Por ocorrência	Grave
7.	Manter profissional que manifestamente se conduza de modo inconveniente após notificação pelo Gestor do Contrato.	Por dia	Grave
8.	A ocorrência dos eventos 6 e 7 deste quadro durante os três meses que antecedem os pleitos eleitorais	Por ocorrência	Gravíssima

Quadro 6 - Eventos que poderão ensejar penalidade



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

TIPO DE INFRAÇÃO	PENALIDADE ASSOCIADA
Leve	Advertência.
Regular	Multa de 1% por dia sobre o valor mensal do contrato.
Média	Multa de 5% por dia ou por ocorrência, conforme o caso, sobre o valor mensal do contrato.
Grave	Multa de 7% por dia ou por ocorrência, conforme o caso, sobre o valor mensal do contrato.
Gravíssima	Multa de 10% por dia ou por ocorrência, conforme o caso, sobre o valor mensal do contrato.

*Quadro 7 - Tipo de Infração e penalidade associada*

1.11.2.1. Para cada item, havendo reincidência nas situações ensejadoras de penalidade, a Contratada será penalizada com base no tipo de infração imediatamente superior. Para todos os itens, em se tratando de reincidência de situação GRAVE, tal fato poderá implicar rescisão contratual.

**1.11.3. Ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:**

- a) não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;
- b) não entregar a documentação exigida no edital;
- c) apresentar documentação falsa;
- d) causar o atraso na execução do objeto;
- e) não mantiver a proposta;
- f) falhar na execução do contrato;
- g) fraudar a execução do contrato;
- h) comportar-se de modo inidôneo;
- i) declarar informações falsas;
- j) cometer fraude fiscal; e
- k) não entregar a amostra de produto ofertado.

1.11.3.1. Para os fins do contido na alínea “h” do subitem 1.11.3, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei n. 8.666/1993 e a apresentação de amostra falsificada ou deteriorada.

1.11.4. Para os casos não previstos no subitem 1.11.3, poderão ser aplicadas à empresa vencedora, conforme previsto no artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, nas hipóteses de inexecução total ou parcial deste Pregão, as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) no caso de inexecução parcial sem rescisão contratual, multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato;
- c) no caso de inexecução parcial com rescisão contratual, multa de 10% (dez por cento) sobre o resultado da multiplicação do valor estimado mensal pelo número de meses restantes para o encerramento da vigência do contrato, a contar do mês do inadimplemento;





## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

d) no caso de inexecução total com rescisão contratual, multa de 10% (vinte por cento) sobre o valor estimado total do contrato;

e) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o licitante ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

1.11.4.1. As sanções estabelecidas no subitem 1.11.3 e na alínea “f” do subitem 1.11.4 são de competência do Presidente do TRESC.

1.11.5. Em conformidade com o artigo 86 da Lei n. 8.666/1993, o atraso injustificado no início da execução dos serviços, sujeitará o licitante vencedor, a juízo da Administração, à multa de 0,25% ao dia, sobre o valor mensal contratado, a partir do dia imediato ao vencimento do prazo estipulado para a execução do(s) serviço(s).

1.11.5.1. O atraso superior a 30 (trinta) dias será considerado inexecução total do contrato.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### **Anexo II – Acordo de Nível de Serviço – ANS**

O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Projeto Básico/Termo de Referência se refere à execução com a qualidade mínima exigida. Portanto, a execução dos serviços contratados que não atinja os níveis de qualificação mínima pretendidos importará pagamento proporcional ao realizado, nos termos do artigo 15 da Resolução TSE n. 23.234/2010.

Tais ajustes visam: 1) assegurar ao Contratante o recebimento dos serviços em consonância com as metas estabelecidas neste Projeto Básico/Termo de Referência; e 2) aplicar a dedução prevista na Res. TSE n. 23.234/2010 no pagamento à Contratada quando da ocorrência de falhas na execução.

A empresa contratada deverá apresentar relatório mensal de atividades, no prazo máximo de 5 (cinco) dias do mês seguinte, que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das tarefas executadas, os indicadores de qualidade dos serviços atingidos e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente foram causados pelo TRESP, de caso fortuito ou força maior, poderão não ser motivos de glosa no pagamento ou de aplicação de penalidades.

Nos termos do artigo 16 da Res. TSE n. 23.234/2010, nas primeiras ocorrências, o não atendimento das metas estabelecidas pelo TRESP poderá ser objeto apenas de notificação.

Nos termos do art. 31, § 1º, da Res. TSE n. 23.234/2010, a empresa contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis

#### **1. Relação de indicadores de nível de serviço a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação dos serviços.**

A prestação dos serviços será aferida por resultados, de acordo com os indicadores específicos, para os quais são definidas produtividade e pontuação, conforme consta no Quadro 8 abaixo. A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (*Service Desk*).

As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da prestação dos serviços e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do contrato.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Item	Indicador de Nível de Serviço (mensal)	Fórmula de Cálculo	Medição	Pontuação
INS-1	<b>Eficácia no tratamento de chamados</b>	$(1 - (\text{Total de ocorrências reabertas por não terem sido solucionadas conforme solicitado} / \text{Total de ocorrências solucionadas})) \times 100$	$\geq 95\%$	0
			$\geq 90\%$ e $< 95\%$	70
			$< 90\%$	100
INS-2	<b>Satisfação dos usuários</b>	$(\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que considerou o atendimento "bom" ou "ótimo"} / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}) \times 100$	$\geq 90\%$	0
			$\geq 80\%$ e $< 90\%$	70
			$< 80\%$	100
INS-3	<b>Qualidade no escalonamento dos chamados</b>	$(1 - (\text{Total de ocorrências devolvidas por falta de informação ou de realização dos procedimentos mínimos} / \text{Total de ocorrências encaminhados para outros grupos})) \times 100$	$\geq 95\%$	0
			$\geq 90\%$ e $< 95\%$	100
			$< 90\%$	200
INS-4	<b>Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo</b>	$(\text{Total de ocorrências atendidas dentro do tempo de resposta estabelecido} / \text{Total de ocorrências}) \times 100$	$\geq 90\%$	0
			$\geq 87\%$ e $< 90\%$	50
			$\geq 82$ e $< 87\%$	100
			$< 82$	200

Quadro 8 – Indicadores de nível de serviço e produtividade estabelecidas

### Notas:

- No indicador INS-4, todos os chamados endereçados para a fila de atendimento, deverão ser assumidos pelo técnico em, no máximo, 20 minutos. O não cumprimento desse indicador em uma determinada ocorrência poderá ser justificado pelo técnico. Caberá ao Chefe do Setor avaliar a justificativa e aceitá-la ou não;
- As produtividades devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês;
- Para cada inadimplemento serão atribuídos pontos, implicando em abatimentos de 0,5% sobre o valor total do pagamento mensal a cada 10 pontos somados. Abatimento a ser aplicado: Pontuação total/10 x 0,5;
- O abatimento descrito nesse acordo de nível de serviço será aplicado a partir do terceiro mês da execução do contrato;
- No caso de a pontuação total aplicada em um mês superar a 500 pontos, serão considerados apenas 500 pontos (pontuação de corte) para o cálculo do abatimento a ser aplicado, assim, o abatimento máximo a ser aplicado em um mês será de 25% do valor total do pagamento mensal, sem prejuízo das demais penalidades aplicáveis.
- A reincidência da aplicação da pontuação máxima definida anteriormente, poderá gerar outras sanções previstas no contrato (penalidades dispostas no item 1.11 do Anexo I, "Plano de Fiscalização", deste Projeto Básico).



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### Anexo III – Relação de atividades definidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego

CBO: 2124 – 20 Analista de Suporte Computacional:

Descrição da Área	Atividade	Item
Desenvolver sistemas de TIC	Definir alternativas físicas de implantação.	1
Administrar ambiente de TIC	Executar procedimentos para melhoria da performance dos sistemas.	2
	Identificar falhas nos sistemas.	3
Prestar Suporte Técnico ao Cliente / Usuário	Orientar cliente / usuário.	4
	Consultar documentação técnica.	5
	Consultar fontes alternativas de informações.	6
	Realizar simulações em ambiente controlado.	7
	Acionar suporte de terceiros.	8
	Instalar Hardware.	9
	Montar Hardware.	10
	Instalar software e aplicativos e/ou drivers	11
	Configurar software e/ou sistemas operacionais.	12
	Propor alternativas de implantação de Hardware.	13
	Atender chamados / tickets incidentes	14
	Controlar chamados dos clientes / usuários.	15
Projetar soluções de TIC	Adequar soluções a necessidade do cliente.	16
	Apresentar alternativas de solução	17
Pesquisar inovações em TIC	Construir ambiente de teste	18
	Analisar funcionalidade do produto.	19
Elaborar planejamento e execução de testes.	Testar sistemas.	20
	Registrar defeitos.	21
Comunicar-se	Registrar Ocorrências.	22
	Emitir Pareceres Técnicos.	23
	Divulgar documentação.	24
	Participar de fóruns de discussão.	25
	Prestar Consultoria Técnica.	26
	Interagir com áreas afins.	27
	Disseminar Conhecimento.	28
Demonstrar competências pessoais.	Demonstrar capacidade de raciocínio abstrato.	29
	Demonstrar capacidade de criatividade.	30
	Demonstrar capacidade de raciocínio lógico.	31
	Demonstrar capacidade de síntese.	32
	Demonstrar capacidade de senso analítico.	33
	Demonstrar capacidade de concentração.	34
	Demonstrar capacidade de flexibilidade.	35
	Demonstrar capacidade de antecipar cenário futuro.	36
	Trabalhar em equipe.	37
	Demonstrar capacidade de iniciativa.	38
	Demonstrar capacidade de memorização.	39
	Demonstrar empatia com público-alvo.	40
	Demonstrar capacidade de trabalhar sob pressão.	41
	Demonstrar capacidade de organização.	42
	Demonstrar capacidade de proatividade.	43
	Demonstrar capacidade de resiliência.	44

Fonte: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTitulo.jsf>



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### Anexo IV - Correlação entre atividades desempenhadas no TRESC e listadas na CBO.

Atividade TRESC	CBO Relacionada
Oferecer orientações aos usuários internos, mediante pesquisa na base de conhecimentos do TRESC, quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI.	4, 5, 6, 13, 26, 27.
Executar intervenção em estação de trabalho de usuários do TRESC, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos;	2, 3, 5, 11, 12, 14, 16, 17, 20, 21, 23, 26, 27.
Registrar detalhadamente no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI de todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes às ocorrências dos usuários;	4, 6, 14, 15, 16, 22, 24, 27.
Informar usuários quanto ao andamento das ocorrências por ele registradas mediante solicitação.	4, 14, 28.
Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor de Atendimento problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRESC ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;	3, 23, 28.
Receber e documentar as soluções de ocorrências e efetuar o fechamento das mesmas no sistema;	5, 14, 15, 16, 22, 27, 28.
Detectar e verificar a persistência de erros/problemas na infraestrutura de TI, bem como o seu monitoramento;	3, 8, 20, 21, 22, 27.
Executar testes de sistema operacional e de homologação de software;	3, 5, 7, 12, 19, 20, 21, 23, 27.
Configurar serviços e ativos de rede;	5, 9, 10, 11, 12.
Homologar periféricos;	5, 7, 9, 11, 23.
Preparar ambiente de TI;	9, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 20.
Executar outros serviços correlatos ao atendimento aos usuários.	-
Instalar, substituir e remanejar módulos e equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;	5, 7, 9, 10, 11, 21.
Realizar testes gerais em equipamentos e mídias;	5, 7, 9, 11, 23.
Incluir/alterar informações em sistemas informatizados;	12, 16
Auxiliar nas atividades de desfazimento de equipamentos;	-
Preparar equipamentos para transporte;	-
Abrir/consultar ocorrências externas;	8, 14, 15, 22.
Auxiliar na homologação de procedimentos técnicos;	7, 17, 20, 23, 27.
Ativar ambientes que necessitem de infraestrutura de TI;	12, 16, 20, 27.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Pesquisar soluções tecnológicas;	5, 6, 7, 16, 17, 18, 19, 23, 25, 27, 28.
Realizar conferência física de equipamentos/materiais;	5.
Organizar e entregar documentos, equipamentos e materiais;	4, 27.
Auxiliar na elaboração de documentos em geral;	5, 6, 19, 27, 28.
Confeccionar redes de cabeamento estruturado e realizar manutenção da infraestrutura de redes;	9, 10, 16, 17.
Executar outros serviços correlatos à manutenção de ativos de TI e à infraestrutura de redes;	-

Das 28 atividades técnicas listadas pela CBO, 27 possuem correlação com as atividades desempenhadas no ambiente do TRESA. Dessas 27, 23 atividades da CBO apresentam correlação com mais de uma atividade do TRESA. Doze atividades da CBO fazem correlação com mais de 5 atividades do TRESA. Apenas uma atividade da CBO não possui correlação no TRESA, por se tratar de função da área de desenvolvimento de sistemas de TIC, algo que não é realizado pelos técnicos de suporte do Tribunal. Das 26 atividades do TRESA, por sua vez, 22 possuem correlação com atividades da CBO. Apenas quatro atividades bem específicas do ambiente do Tribunal não possuem relação, a saber: auxiliar nas atividades de desfazimento de equipamentos, preparar equipamentos para transporte, executar outros serviços correlatos à manutenção de ativos de TI e à infraestrutura de redes e executar outros serviços correlatos ao atendimento aos usuários.

Quanto às 16 competências pessoais listadas pela CBO, a partir da linha 29, todas são habilidades necessárias para o desempenho da função no ambiente do TRESA. Dentre elas, destacamos: demonstrar capacidade de senso analítico; de concentração; de organização; empatia com público alvo e trabalhar em equipe.





# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

## Anexo V – Catálogo de Serviços de TI

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI DO TRESPC	
Serviço	Categoria
Agendamento - Sistema de Agendamento de Atendimento	Atendimento
ASM - Sistema de Gerenciamento de Processos Operacionais da TI	Atendimento
CENTRAL 148 - Ocorrências da Central de Atendimento ao Eleitor	Atendimento
OTRS - Sistema de Service Desk	Atendimento
SAC Eleitoral	Atendimento
Agregador de Seções Eleitorais	Cadastro Eleitoral
Benefícios e Antecedentes	Cadastro Eleitoral
CadWeb - Consulta ao Cadastro Eleitoral	Cadastro Eleitoral
Coleta de Coordenadas Geográficas (KoboCollect)	Cadastro Eleitoral
Estatística - Estatísticas do Cadastro Eleitoral	Cadastro Eleitoral
INFOSEG - Integração de Informações de Segurança Pública, Justiça e Fiscalização	Cadastro Eleitoral
INTEGRA - Sistema de Integração para Atualização da Situação Eleitoral	Cadastro Eleitoral
IntegraTJ- Integração de Informações Relativas à Condenação e Extinção da Punibilidade	Cadastro Eleitoral
JUSTIFICA - Requerimento de Justificativa Eleitoral (Pós-Eleição)	Cadastro Eleitoral
Mandados de Prisão - Sistema de Consulta Nacional aos Mandados de Prisão	Cadastro Eleitoral
Painel de Potenciais Inconsistências ASE / RAE	Cadastro Eleitoral
Rol de Culpados CGJPR - Sistema de Antecedentes Criminais - Oráculo	Cadastro Eleitoral
Rol de Culpados CGJSC - Sistema de Antecedentes Criminais	Cadastro Eleitoral
Rol de Culpados TRF4 - Sistema de Antecedentes Criminais	Cadastro Eleitoral
SIEL - Sistema de Informações Eleitorais	Cadastro Eleitoral
Sistema de Atendimento ao Eleitor (ELO)	Cadastro Eleitoral
VotacaoLoc - Consulta aos Locais de Votação	Cadastro Eleitoral
CAND - Sistema de Candidaturas	Candidatura e Partidos Políticos
CANDex - Sistema de Candidaturas (Módulo Externo)	Candidatura e Partidos Políticos
Consulta RFB	Candidatura e Partidos Políticos
FILIA	Candidatura e Partidos Políticos
SAPF - Sistema de Apoio de Partidos em Formação	Candidatura e Partidos Políticos
SGIP - Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias	Candidatura e Partidos Políticos
SICO - Sistema de Informações de Contas Eleitorais e Partidárias	Candidatura e Partidos Políticos
SPCA - Sistema de Prestação de Contas Anual	Candidatura e Partidos Políticos
SPCE - Sistema de Prestação de Contas Eleitorais	Candidatura e Partidos Políticos
Ambiente de Colaboração (Zimbra)	Comunicação e Colaboração



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Comunique - Sistema de Contatos Externos	Comunicação e Colaboração
Sistema de Webconferência	Comunicação e Colaboração
Alfresco	Conteúdo e Publicações
Democratiza - Compartilhando conhecimento em TI	Conteúdo e Publicações
E-Docs - Pesquisa Textual em Documentos	Conteúdo e Publicações
Extranet - TRES e TJSC	Conteúdo e Publicações
ITAR - Inteiro Teor de Acórdãos e Resoluções	Conteúdo e Publicações
Mural Eletrônico da Justiça Eleitoral de Santa Catarina	Conteúdo e Publicações
Plone - Sistema de Gestão de Conteúdo	Conteúdo e Publicações
Portal do Mesário	Conteúdo e Publicações
Publius - Diário da Justiça Eleitoral de Santa Catarina	Conteúdo e Publicações
SASP - Sistema de Acompanhamento de Sessões Plenárias	Conteúdo e Publicações
Site Internet Corporativo	Conteúdo e Publicações
Site Intranet Corporativo	Conteúdo e Publicações
TYPO3 - Sistema de Gestão de Conteúdo	Conteúdo e Publicações
Videoteca Corporativa	Conteúdo e Publicações
Wiki	Conteúdo e Publicações
Antivírus	Equipamentos de Informática
Aplicativos	Equipamentos de Informática
Aplicativos eleitorais	Equipamentos de Informática
Estabilizador e Nobreak	Equipamentos de Informática
Estação de Trabalho	Equipamentos de Informática
Impressora	Equipamentos de Informática
Kit Biométrico	Equipamentos de Informática
Monitor	Equipamentos de Informática
Navegadores	Equipamentos de Informática
Outros Equipamentos e Periféricos	Equipamentos de Informática
Sistema Operacional	Equipamentos de Informática
Softwares Biométricos	Equipamentos de Informática
Suíte de Escritório	Equipamentos de Informática
Ferramentas para Ensino a Distância (Moodle)	Ferramentas de Ensino
Gerenciador de Eventos	Ferramentas de Ensino
DIRF - Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte	Financeiro
FOLJU - Folha de Pagamento dos Juizes	Financeiro
GDRAIS - Gerador de Declaração da Relação Anual de Informações Sociais	Financeiro
GRU - Guias de Recolhimento da União	Financeiro
Orçamento - Plano de Aquisições	Financeiro
Orçamento - Sistema de Proposta Orçamentária	Financeiro
Pagamentos	Financeiro
SEFINNet - Sistema Eletrônico de Declaração de ISS	Financeiro
SIAC - Sistema de Acompanhamento de Contratos	Financeiro



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

SIAFI - Sistema Integrado de Administração Financeira	Financeiro
SICAF - Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores	Financeiro
SIGEPRO - Sistema de Acompanhamento e Gerenciamento da Proposta Orçamentária	Financeiro
Admsist - Administração de Acesso aos Sistemas	Gerenciamento de Acesso
Ingresso, desligamento e alteração de lotação	Gerenciamento de Acesso
ODIN - Sistema de Autenticação e Autorização da Justiça Eleitoral	Gerenciamento de Acesso
SupervisorZE	Gerenciamento de Acesso
Troca Senha - Sistema Troca Senha Redetresc	Gerenciamento de Acesso
Atena	Gestão de Processos e Projetos
BREVE - Sistema de Fluxo de Formulários	Gestão de Processos e Projetos
BREVEADM - Sistema de Administração e Desenvolvimento de Breves	Gestão de Processos e Projetos
PAE - Processo Administrativo Eletrônico	Gestão de Processos e Projetos
Petição Eletrônica	Gestão de Processos e Projetos
PJE Primeiro Grau - Processo Judicial Eletrônico do Primeiro Grau	Gestão de Processos e Projetos
PJE Segundo Grau - Processo Judicial Eletrônico do Segundo Grau	Gestão de Processos e Projetos
Plantão Judicial	Gestão de Processos e Projetos
Push - Sistema Push de Informações Judiciais	Gestão de Processos e Projetos
SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos	Gestão de Processos e Projetos
Sistema para Gerenciamento de Projetos (PRIMAVERA P6)	Gestão de Processos e Projetos
SJUR - Sistema de Jurisprudência	Gestão de Processos e Projetos
AudiTSE	Outros
Digifort	Outros
DNI - Documento Nacional de Identificação	Outros
SICEL - Sistema de Inspeções e Correções Eleitorais	Outros
SIM - Sistema de Indicadores e Metas	Outros
Consulta aos Bens Patrimoniais	Patrimônio
Sistema de Gestão da Biblioteca (ALEPH 500)	Patrimônio
Sistema de Patrimônio e Almoxarifado (ASI WEB)	Patrimônio
AUGE - Controle de Propaganda Eleitoral	Propaganda e Pesquisa Eleitoral
HE - Horário Eleitoral	Propaganda e Pesquisa Eleitoral
PesqEle - Sistema de Registro de Pesquisas Eleitorais	Propaganda e Pesquisa Eleitoral
Allievo - Gerenciador de Estágios	Recursos Humanos
Consulta ao Adicional de Qualificação	Recursos Humanos
Consulta ao Período de Férias	Recursos Humanos
CORA - Sistema de Gerência de Concursos de Remoção	Recursos Humanos
Encontre - Consulta de Atribuições, Pessoas e Unidades	Recursos Humanos
Espaço do Servidor	Recursos Humanos
ProcMed	Recursos Humanos
SALUS	Recursos Humanos
SGRH OnLine - Sistema de Gestão de Recursos Humanos	Recursos Humanos



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Sistema de Informações Corporativas (Incorp2)	Recursos Humanos
Sistema de Ponto (Henry 7x)	Recursos Humanos
CONVOC - Sistema de Convocação de Auxiliares Eleitorais	Sistemas Eleitorais de Apoio
ROTAS - Controle de Rotas	Sistemas Eleitorais de Apoio
SAVP - Sistema de Apoio à Votação Paralela	Sistemas Eleitorais de Apoio
SIGMA - Sistema de Apoio às Eleições	Sistemas Eleitorais de Apoio
Sistema Pardal	Sistemas Eleitorais de Apoio
JE Connect	Suporte e Infraestrutura
Mudanças e alterações de layout	Suporte e Infraestrutura
Rede de Comunicação de Dados Corporativa	Suporte e Infraestrutura
Rede Paralela de Comunicação de Dados	Suporte e Infraestrutura
Serviço de Armazenamento de Dados (DriveG)	Suporte e Infraestrutura
Suporte técnico a eventos	Suporte e Infraestrutura
DIVULGA - Sistema de Divulgação de Resultados	Totalização e Divulgação
HISTELEI - Sistema de Histórico de Eleições	Totalização e Divulgação
SHE - Sistema de Histórico de Eleições	Totalização e Divulgação
Sistema de Gerenciamento da Totalização	Totalização e Divulgação
Sistema de Preparação da Totalização	Totalização e Divulgação
Sistema de Transmissão de Arquivos de Urna	Totalização e Divulgação
Dia - E	Urnas Eletrônicas
LogusWeb - Sistema de Logística e Gestão de Urnas e Suprimentos	Urnas Eletrônicas
OcorreJE - Registro de Ocorrências da Urna Eletrônica	Urnas Eletrônicas
QrUEL	Urnas Eletrônicas
Sistemas de Urna Eletrônica	Urnas Eletrônicas