TERMO DE REFERÊNCIA - EPRO

0309/2023 (v12) - Lei 14133/2021

Processo STJ 22374/2023
Assunto: Serviços continuados de TIC para atendimento técnico de telefonia, com dedicação exclusiva de mão de obra - Lei 14133/2021
Requisitante: Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel

1. OBJETO

1.1. Contratação da prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC para atendimento técnico de telefonia a ser prestado nas dependências do Superior Tribunal de Justiça - STJ, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, conforme especificações abaixo:

Categoria Profissional	Jornada de Trabalho	Postos de Trabalho	Profissionais por posto de Trabalho
Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação (CBO 1425-35)	40	1	1
Técnico de telecomunicações (telefonia) (CBO 3133-15)	40	6	1

1.2. Conforme justificado no Estudo Técnico Preliminar, o objeto desta contratação é caracterizado como serviço de natureza comum e está enquadrado como serviço de prestação contínua, nos termos do inciso IV do art. 4º da Instrução Normativa STJ/GDG nº 10 de 28 de abril de 2022.

2. MÉTRICA DE REMUNERAÇÃO

2.1. **DO MODELO DE PAGAMENTO:**

2.1.1. O modelo de pagamento adotado é híbrido, de pagamento de serviço por disponibilidade dos postos de trabalho, condicionado ao alcance das metas de desempenho acordadas no item 19.5.

2.1.1.1. O valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade do quantitativo de postos de trabalho dimensionado no item 5.2. para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado a partir dos indicadores de nível de serviço alcançados pela contratada na prestação do serviço e da efetiva apresentação dos profissionais conforme expediente estabelecido.

2.1.1.2. Os valores constantes das planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas correspondem aos máximos a serem faturados na hipótese de a contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores.

2.1.1.3. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais quando a contratada superar as metas previstas.

2.1.1.4. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

2.2. **DO FATURAMENTO:**

2.2.1. Para fins de faturamento, o **Valor Mensal do Serviço (VMS)** previsto na proposta, estabelecida mediante preenchimento das planilhas de composição de custos e formação de preços, será passível de abatimento, caso haja descumprimento de metas estabelecidas no acordo de nível de serviço descrito no item 19.5. , medido a cada mês.

2.2.1.1. Quando houver desempenho abaixo da meta exigida, o afastamento entre a medição do indicador e a meta correspondente ensejará abatimento no VMS.

2.2.1.2. O **Valor do Serviço Prestado (VSP)** será calculado a partir do VMS e dos indicadores de nível de serviço previstos no item 19.5. .

2.2.1.3. Cada indicador de nível de serviço é associado a uma **meta**, a um **limite** e a um **peso**, conforme indicado no ANEXO VII..

2.2.1.3.1. A **meta** define o valor de medição do indicador a ser alcançado.

2.2.1.3.1.1. Quando a meta exigida for atingida, ou superada, não haverá abatimento.

2.2.1.3.1.2. Caso a meta não seja alcançada, haverá abatimento.

2.2.1.3.2. O **limite** estabelece um valor de medição a partir do qual haverá o máximo abatimento previsto no indicador.

2.2.1.3.2.1. O abatimento variará de acordo com o valor da medida do indicador, sendo menor se a medida for próxima à meta e maior se a medida for próxima ao limite.

2.2.1.3.3. O **peso**, expresso em termos de percentual do valor mensal do serviço contratado, corresponde ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço, representando o desconto máximo percentual a ser aplicado, caso a medida do indicador no mês seja igual ou pior que o limite.

2.2.1.3.4. A medida do indicador no mês determina se haverá desconto no serviço relativo ao indicador.

2.2.1.4. Para determinado mês de referência, nos casos em que não houver substituição dos titulares dos postos, em razão de, mas não se limitando a, férias, licenças legais ou faltas injustificadas, o Valor Mensal dos Serviços (VMS) a ser considerado no cálculo do Valor do Serviço Prestado (VSP) será reduzido proporcionalmente ao custo do(s) posto(s) não substituídos.

2.3. **DO CÁLCULO DO VALOR DO SERVIÇO PRESTADO:**

2.3.1. O valor mensal do pagamento dos serviços - Valor do Serviço Prestado (VSP) - terá o cálculo dado por VSP = VMS*(1-K), ou equivalentemente, em formato de imagem:

$$VSP = VMS \times (1 - K)$$

onde utiliza-se a notação:

a. VSP é o Valor dos Serviços Prestados;
b. VMS é o Valor Mensal dos Serviços; e
c. K é o fator de abatimento.

Leia-se: o **Valor do Serviço Prestado (VSP)** é igual ao **Valor Mensal do Serviço (VMS)** multiplicado pela diferença entre a unidade e o fator de abatimento **K**.

2.3.1.1. O fator de abatimento (K) terá o seguinte cálculo:

$$K = \sum_{i=1}^{7} \left[\frac{Peso(i)}{100} \times DPR(i) \right]$$

onde utiliza-se a notação:

a. A letra grega "Sigma", acompanhada do subscrito "i=1" e do sobrescrito "7", se refere ao somatório da expressão entre colchetes variando-se o indicador "i" de 1 até 7, ou seja, para cada um dos 7 (sete) indicadores estabelecidos no acordo de nível de serviço do Anexo;
b. Peso(i) é o peso do i-ésimo indicador de nível de serviço do Anexo; e
c. DPM(i) é a **Distância Proporcional do Resultado** do i-ésimo indicador.

2.3.1.1.1. A **Distância Proporcional do Resultado** do i-ésimo indicador - DPR(i) - terá o seguinte cálculo:

I. Se o Resultado(i) do i-ésimo indicador estiver dentro do intervalo considerado igual ou melhor que a meta exigida, DPR(i) é igual a zero;
II. Se o Resultado(i) do i-ésimo indicador for igual ou inferior ao Limite(i) correspondente, DPR(i) é igual à unidade;
III. Se o Resultado(i) do i-ésimo indicador estiver entre o Limite(i) e a Meta(i) correspondentes, DPR(i) é calculado como: **DPR(i) = |Meta(i)-Resultado(i)|/|Meta(i)-Limite(i)|** ou, equivalentemente, em formato de imagem:

$$DPR(i) = \frac{|Meta(i) - Resultado(i)|}{|Meta(i) - Limite(i)|}$$

onde utiliza-se a notação:

a. O operador |a-b| calcula o módulo da diferença entre as quantidades "a" e "b", resultando sempre em um número maior ou igual a zero;
b. Meta(i) é a meta estabelecida para o i-ésimo indicador de nível de serviço do Anexo;
c. Resultado(i) é o resultado obtido no mês para o i-ésimo indicador de nível de serviço do Anexo; e
d. Limite(i) é o nível mínimo de serviço estabelecido para o i-ésimo indicador de nível de serviço do Anexo.

2.3.2. **SITUAÇÃO-EXEMPLO:**

2.3.2.1. A situação descrita nesta "Situação-exemplo" é meramente exemplificativa, servindo apenas de elucidação às possíveis licitantes sobre a forma utilizada para avaliação dos níveis de serviço.

2.3.2.2. **Hipótese:** em determinado mês, após preenchimento da tabela de indicadores de níveis de serviço, foram obtidos os valores da tabela abaixo.

Indicadores de Níveis de Serviço				
Item	**Descrição**	**Meta Exigida**	**Medição realizada**	**Houve descumprimento?**
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	ISD - Índice de Chamados Solucionados no Mesmo Dia	>=94 %	96%	Não
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	ICR - Índice de Chamados Reabertos	<=5 %	4,5%	Não
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	ICN - Índice de Chamados com Não Conformidade por Campo	<=2,0 %	3,39%	Sim
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	ISC - Índice de Satisfação do Cliente	>=90 %	80%	Sim
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	IIA - Índice de Início de Atendimento no Prazo	>=96 %	96,3%	Não
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	IRS - Índice de Chamados reabertos sem andamento	<=0,5 %	0,8%	Sim
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	ISS - Índice de Solução das Solicitações no Prazo	>=90 %	89%	Sim

2.3.2.3. **Memória de cálculo das Distâncias Proporcionais do Resultado - DPR(i) e do fator de abatimento (K):** os valores de DPR(i) para cada indicador e o fator de abatimento (K) são apresentados na tabela abaixo.

ID	Sigla	Resultado(i)	Meta(i)	Limite(i)	Peso(i)	DPR(i)	0,01xPeso(i)x x DPR(i)
1	ISD	96%	>=94%	70%	15	0	0,00%
2	ICR	4,5%	<=5%	20%	15	0	0,00%
3	ICN	3,39%	<=2%	20%	15	0,0772	1,16%
4	ISC	59%	>=90%	60%	2,5	1	2,5%
5	IIA	96,3%	>=96%	70%	30	0	0,00%
6	IRS	0,8%	<=0,50%	20%	5	0,0154	0,08%
7	ISS	89%	>=90%	70%	17,5	0,05	0,88%
K= soma dos "0,01*Peso(i)*DPR(i)"							4,61%
VSP = VMS * (1-K) =							95,39%*VMS

2.3.2.4. **Memória de cálculo do Valor do Serviço Prestado (VSP):** Assim, observa-se que, nesta situação-exemplo, o VSP a ser pago à CONTRATADA seria de 95,39% (noventa e cinco vírgula trinta e nove por cento) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) estabelecido em contrato, ou seja, houve um abatimento de 4,61% (quatro vírgula sessenta e um por cento) da fatura mensal.

2.4. AVALIAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS:

2.4.1. A CONTRATADA elaborará e apresentará mensalmente à CONTRATANTE o Relatório Gerencial de Serviços (RGS), conforme disposições do Capítulo 17.

2.4.2. O Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) será apreciado pela CONTRATANTE quando da emissão do Relatório de Fiscalização dos Serviços (RFS), conforme disposições da Capítulo 17.

2.4.3. Os serviços serão liquidados e pagos após devidamente fiscalizados, conforme exigências, disposições e cronograma do edital e deste Termo de Referência.

3. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

3.1. A vigência será de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de assinatura do contrato.

3.2. O contrato poderá ser prorrogado por sucessivos períodos, até a vigência máxima decenal, conforme estabelecido no art. 107 da Lei 14.133/2021.

3.3. A prorrogação é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para o CONTRATANTE, permitida a negociação com a CONTRATADA, e da existência de créditos orçamentários consignados ao Superior Tribunal de Justiça no Orçamento Geral da União a cada exercício financeiro.

3.4. A minuta de contrato oferece mais detalhamento das regras que serão aplicadas à vigência contratual, à repactuação e ao reajustamento de preços.

4. JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO

4.1. A contratação está prevista no código **STI2024-098.000** do PCAq/2024 e formalizada no Documento de Formalização de Demanda 4098138.

4.2. **Da necessidade da contratação:**

4.2.1. Trata-se de uma contratação de postos de trabalho para o atendimento em telecomunicações nas especialidades de telefonia fixa e móvel, sob a forma de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão-de-obra, para atender de forma personalizada aos cargos de ministros, à presidência, aos gabinetes, aos usuários em trabalho remoto e, de forma especializada, às unidades e aos demais usuários do Superior Tribunal de Justiça.

4.2.2. Almeja-se garantir a continuidade dos serviços do Contrato STJ n. 11/2022, que se extinguirá na data de 31/10/2024, e a melhoria contínua do suporte aos usuários dos serviços de telecomunicações do STJ, dando apoio às atividades finalísticas do órgão e obedecendo às diretrizes planejadas pelo Superior Tribunal de Justiça de sustentação dos serviços de TIC e de fomento à transformação digital, cada vez mais recorrente.

4.2.3. Há razões que fazem necessária esta contratação, tais como:

a. o STJ não dispõe, em seu quadro de servidores, de cargos com as atribuições descritas neste termo;
b. há intenção de manter a continuidade da prestação do serviço do contrato vigente STJ n. 11/2022, que se consumará na data de 31/10/2024;
c. há dados quantitativos e qualitativos de volumetria de atendimentos que demonstram a necessidade de continuidade do serviço, conforme estudos preliminares, doc. SEI 4212349; e
d. existe extensa infraestrutura da rede de telecomunicações no órgão, que engloba aparelhos ramais e aparelhos móveis de telefonia, contabilizando mais de 4.000 dispositivos distribuídos entre: mais de 3.000 telefones de mesa VoIP/SIP; 80 telefones IP sem fio (VoWLAN); aparelhos de telefonia com suporte a videoconferência; dispositivos de comunicação móveis, entre modems e smartphones com sistemas operacionais iOS e Android; e dispositivos virtualizados, tais como aplicativos de fax virtual, aplicativos voice mail virtual e ramais por softphone. Registre-se ainda que através desses dispositivos os usuários de telecomunicações do STJ geram centenas de milhares de rubricas mensais (chamadas entre ramais, chamadas entre números institucionais e números externos, chamadas LDN e LDI, usos de dados móveis, entre outros).

4.2.4. Sendo assim, a terceirização dos referidos serviços resta como meio mais adequado para se atingir a meta planejada, de maximizar a satisfação do público usuário e a qualidade dos serviços, em atenção aos princípios da economicidade e eficiência.

4.2.5. Ante o exposto, justifica-se a contratação.

4.3. **Dos resultados esperados:**

4.3.1. Com a contratação, espera-se, primeiramente, garantir a continuidade dos serviços após a expiração do contrato em vigor. Busca-se, além disso: ampliar a capacidade de averiguação de desempenho e qualidade dos serviços de atendimentos contratados; alinhar as prioridades estratégicas das áreas de negócio do Tribunal com o objeto contratado; mitigar insatisfações dos usuários demandantes; garantir o correto dimensionamento da equipe, permitindo determinar o atendimento personalizado e objetivando a qualidade do atendimento ao usuário final; e reduzir o tempo de solução de problemas que possam comprometer a continuidade dos serviços.

4.4. **Alinhamento da contratação:**

4.4.1. A contratação em tela está alinhada ao planejamento estratégico do STJ, conforme:

I. Na perspectiva "Pessoas e Recursos" do Plano Estratégico Institucional - **Plano STJ 2021-2026**, a contratação está alinhada com o objetivo estratégico de "*Intensificar o uso de tecnologias da informação - Aperfeiçoar os serviços e a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação - TIC, bem como a segurança das informações, incentivando a transformação digital, com foco na satisfação dos usuários e no cumprimento da missão institucional.*";

II. Na perspectiva "Contribuição para a organização" do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - **PETIC 2020**, a contratação está alinhada com o objetivo estratégico de TIC "*Garantir a qualidade dos serviços de TIC*"; e

III. Nos objetivos estratégicos de TIC "*Fortalecer as estratégias de continuidade de TIC*" e "*Aumentar a satisfação dos usuários com os serviços de TIC* " do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - **PDTIC 2023-2024**, a contratação está alinhada com as ações táticas " *Aprimorar a continuidade de serviços de TIC*" e "*Aprimorar a requisição de serviços de TIC*".

4.5. **DA REMUNERAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇO:**

4.5.1. Os valores dos salários para os postos de Técnico de Telecomunicações (CBO: 3133-15) e de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO:1425-35) foram fixados tomando-se por base valores obtidos em pesquisa de mercado, tendo em vista a complexidade e a diversidade das atribuições dos postos.

4.5.1.1. Conforme evidenciado nos estudos preliminares da contratação, comparando-se contratações da Administração Pública similares que envolvem profissionais da mesma área (telecomunicações e tecnologia da informação), tais profissionais são, via de regra, remunerados acima do piso em razão dos conhecimentos/atribuições exigidos. Dessa forma, considerando: a extensão do parque de telecomunicações do STJ, evidenciado no anexo técnico - ANEXO II.; a diversidade de conhecimentos exigidos desses profissionais; e as atribuições dos profissionais, que envolvem operação de equipamentos de diferentes tecnologias (analógicos, digitais, VoIP, telefonia fixa e móvel), de diversas marcas e modelos e que são constantemente atualizados, conforme indicado no item 17.3. e subitens, foi utilizada pesquisa de mercado em contratações públicas, instrumentos coletivos e internet para estabelecer o valor de referência do salário dos profissionais.

4.5.2. Para isso foi realizada pesquisa de mercado, com a finalidade de: identificar a média praticada na iniciativa privada, na Administração Pública Federal e em outros instrumentos coletivos; e de identificar a remuneração compatível com a complexidade das atribuições exigidas, tendo em vista a amplitude do parque tecnológico de telecomunicações do STJ, conforme indicado no ANEXO II. deste termo, reduzindo o risco de impacto na qualidade dos serviços.

4.5.3. Assim, para estimar a remuneração dos postos de trabalho, foram utilizados os seguintes critérios:

4.5.3.1. para o cargo de Técnico de Telecomunicações (CBO: 3133-15), foi adotada a média obtida na pesquisa de mercado para esse cargo, de R$ 3.664,69 (três mil seiscentos e sessenta e quatro e sessenta e nove centavos);

4.5.3.2. para o cargo de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO: 1425-35), foi adotada a média obtida na pesquisa de mercado para esse cargo, de R$ 5.113,75 (cinco mil e cento e treze reais e setenta e cinco centavos); e

4.5.3.3. Na pesquisa de mercado para os postos de Técnico de Telecomunicações (CBO: 3133-15) e de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO: 1425-35), nos casos em que o salário pesquisado se referia a expediente distinto foi aplicado fator de ajuste. Por exemplo, para se obter a remuneração equivalente de 40h de um cargo encontrado na pesquisa de mercado com expediente de 30h, foi aplicado o fator de ajuste de 40/30, equivalente a 1,333 aproximadamente, enquanto, para um cargo de 44h, foi aplicado o fator de ajuste 40/44, equivalente a 0,909 aproximadamente.

4.6. **DA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL MÍNIMA DOS PRESTADORES DE SERVIÇO:**

4.6.1. Quanto ao posto de Técnico de Telecomunicações, cumpre observar que tal posto possui responsabilidades na solução de chamados que, se não realizados de maneira eficiente, podem prejudicar o devido andamento processual do Tribunal, razão pela qual foi imprescindível a exigência de experiência mínima superior a 6 meses, de forma a garantir que os profissionais possuam amplo conhecimento das tecnologias necessárias à solução eficiente dos chamados. Além disso, cumpre observar a amplitude do parque tecnológico de telecomunicações com o qual tais profissionais deverão ter familiaridade - vide ANEXO II.. de especificações técnicas -, abrangendo desde a configuração de dispositivos de Serviço Móvel Pessoal (smartphones) - que, por si só, apresentam elevada dinamicidade de atualizações -, até configurações em central telefônica híbrida, com recursos analógicos e de voz sobre IP (VoIP). Além disso, considerando que as atividades desenvolvidas pelos técnicos em telecomunicações serão supervisionadas por profissional com pelo menos dois anos de experiência, é razoável a fixação de experiência profissional mínima de 1 (um) ano, conforme indicado no Capítulo 17.

4.6.2. Quanto ao posto de Supervisor com formação em Tecnologia da informação, salienta-se que o cargo possui a responsabilidade de gerenciar e supervisionar a equipe de técnicos, além de garantir o cumprimento do nível de serviço acordado. Considerando a dinâmica de atendimentos e a necessidade de compreensão dos procedimentos adotados para as respectivas soluções, os quais devem ser documentados em base de conhecimento, é imprescindível a exigência de experiência mínima superior a 6 meses, ao menos superior à experiência exigida dos profissionais supervisionados. Nesse sentido, foi fixada a experiência profissional mínima de 2 (dois) anos, conforme indicado no Capítulo 17..

5. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

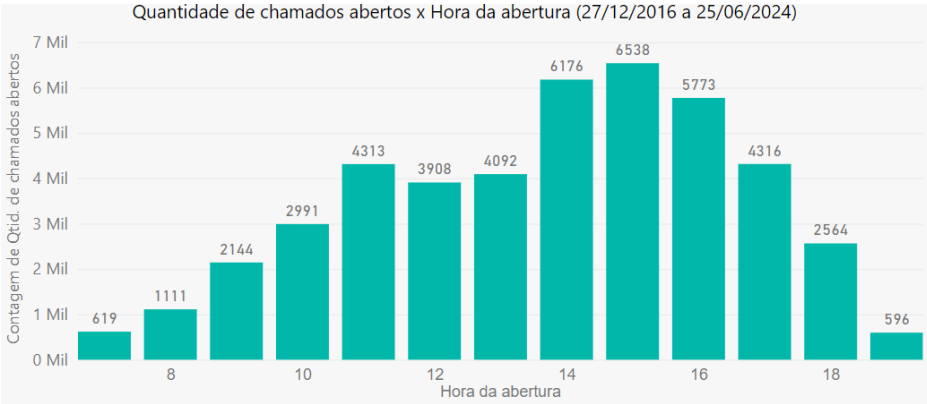
5.1. Os quantitativos de postos de trabalho e de uniforme foram estimados levando em consideração fatores objetivos, tais como: demanda histórica de atendimentos, regras de negócio de atendimentos; e disposições de normativos internos. Tais fatores são descritos nesta seção.

5.2. **Do dimensionamento da equipe:**

5.2.1. **Do quantitativo de postos de "Técnico em Telecomunicações":**

5.2.1.1. O quantitativo mínimo de postos de Técnico em Telecomunicações foi estabelecido na quantidade de **6 (seis) postos**, conforme informações descritas nos itens subsequentes.

5.2.1.2. **Demanda histórica de atendimentos:** O dimensionamento da equipe deve permitir que o número de postos ativos para cada hora do expediente acompanhe o volume de chamados esperado para cada hora do dia, estimado com base na volumetria observada na vigência dos Contratos STJ 70/2016 e 11/2022. Para estimação dessa volumetria, observou-se o quantitativo de atendimentos realizados no período de vigência desses contratos. A figura abaixo ilustra o total de chamados de telecomunicações abertos por meio do sistema SIGA (Sistema Integrado de Gestão de Atendimentos) do STJ a partir da data de 27/12/2016 até a data de 25/06/2024, totalizando 45.141 (quarenta e cinco mil e cento e quarenta e um) chamados, divididos em um histograma que indica a hora em que o chamado foi aberto.



5.2.1.3. **Expediente de atendimento:** O quantitativo de postos também está relacionado à necessidade de atendimento durante todo o expediente do tribunal (vide Resolução STJ/GP N. 9 de 17 de maio de 2016 e STJ N. 34 de 26 de outubro de 2012), mitigando o risco de interrupção dos meios de telecomunicação a qualquer usuário interno ou externo, de modo a sempre haver ao menos um técnico disponível para atendimento.

5.2.1.4. **Regras de negócio do atendimento:** parte dos atendimentos requer atuação *in loco* dos técnicos. Tais atendimentos tendem a tornar indisponível o técnico responsável pelo atendimento por, pelo menos, de 30min (trinta minutos) a 2h (duas horas), a depender se o atendimento ocorrerá nas dependências dos edifícios sede do STJ ou em outros edifícios ou residências oficiais. Assim, a distribuição de postos conforme expediente também deve prever a eventual ocorrência simultânea de 2 (dois) atendimentos *in loco* distintos nos horários de média/alta demanda. Nesse contexto, a quantidade de postos ativos nos horários de pico deve ser tal que, mesmo com a redução de 2 postos, a equipe restante ainda seja capaz de suprir a demanda remota (configurações em sistemas, auxílio a usuários, etc) de forma efetiva.

5.2.1.5. **Alocação dos postos conforme horário:** Ante o exposto, uma possível distribuição otimizada dos horários de expediente dos postos de trabalho é ilustrada na tabela abaixo, em que os campos realçados em amarelo e preenchidos com o numeral "1" indicam hora trabalhada no expediente de

segunda à sexta e campos realçados em vermelho e preenchidos com o numeral "0" indicam horário de alimentação/intervalo de repouso. O gráfico apresentado após a tabela ilustra a expectativa da quantidade de postos ativos a cada hora do expediente.

Intervalo	**Posto de Técnico em Telecomunicações (CBO 3133) (6 postos, identificados de "A" a "F")**						**Total de postos ativos no intervalo**
	A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	
7h-8h	0	0	0	0	0	1	1
8h-9h	0	0	0	0	1	1	2
9h-10h	0	0	0	1	1	1	3
10h-11h	0	0	1	1	1	1	4
11h-12h	0	1	1	1	0	0	3
12h-13h	1	1	0	0	1	1	4
13h-14h	0	0	1	1	1	1	4
14h-15h	1	1	1	1	1	1	6
15h-16h	1	1	1	1	1	1	6
16h-17h	1	1	1	1	1	0	5
17h-18h	1	1	1	1	0	0	4
18h-19h	1	1	1	0	0	0	3
19h-20h	1	1	0	0	0	0	2

20h-21h	1	0	0	0	0	0	1

Tabela - Alocação ótima dos postos por hora do expediente.

Gráfico - Postos ativos para cada hora do expediente

5.2.2. **Do quantitativo de postos de "Supervisor":**

5.2.2.1. O quantitativo mínimo de postos de Supervisor foi estabelecido na quantidade de **1 (um) posto**, conforme informações descritas nos itens subsequentes.

5.2.2.2. **Razão supervisor/supervisionados em outras contratações:** A métrica adotada para estimar a quantidade de postos de supervisão foi a de estabelecer um quantitativo compatível com a razão entre o número de postos técnicos e o número de postos de supervisão observados em outras contratações públicas, conforme registrado no documento de estudos preliminares da contratação, e considerando a necessidade mínima de 1 (um) posto de supervisão. Nesse contexto, a quantidade mínima de 1 (um) posto para supervisionar a atuação de 6 (seis) postos técnicos, totalizando 6 (seis) postos supervisionados, atende a presente contratação.

5.3. **Do quantitativo de itens de uniforme:**

5.3.1. A listagem de itens de uniforme leva em consideração a Instrução Normativa STJ/GP n. 6 de 9 de fevereiro de 2024, que dispõe sobre a vestimenta do corpo funcional, grupo de estudantes, público em geral e visitantes nas dependências do Superior Tribunal de Justiça, visto que o local dos atendimentos a serem realizados pelos ocupantes dos postos de trabalho inclui o ambiente das salas de sessão de julgamento ou seus ambientes de acesso.

5.3.2. Os custos com uniforme foram estimados considerando a periodicidade de 12 (doze) meses para fornecimento do kit básico de uniforme indicado no ANEXO I., sendo tal periodicidade compatível com o desgaste natural dos itens de vestuário pelo uso 5 dias/semana.

6. SALÁRIO DOS PROFISSIONAIS

6.1. **O salário dos postos de trabalho será:**

6.1.1. para o cargo de **Técnico em Telecomunicações (telefonia) (CBO: 3133):** e R$ 3.664,69 (três mil seiscentos e sessenta e quatro e sessenta e nove centavos), conforme média obtida em pesquisa de mercado para esse cargo; e

6.1.2. para o cargo de **Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO: 1425-35):** de R$ 5.113,75 (cinco mil e cento e treze reais e setenta e cinco centavos), conforme média obtida em pesquisa de mercado para esse cargo.

6.2. Para os cargos de **Técnico em Telecomunicações (telefonia) (CBO: 3133)** e de **Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO: 1425-35),** o salário foi fixado acima do estabelecido em instrumentos coletivos, tendo em vista que os serviços a serem contratados demandam, em razão das atribuições e perfis descritos neste termo, a execução por profissionais com nível de qualificação acima da média, conforme requisitos especificados no Capítulo 17.3.. Os salários foram fixados mediante ampla pesquisa de mercado, a qual demonstrou a compatibilidade dos valores obtidos com os preços de mercado.

7. RESERVA DE VAGAS DESTINADAS A MULHERES

7.1. A CONTRATADA deverá destinar, sempre que possível, 50% das vagas existentes no contrato para mulheres, observado o disposto na Resolução CNJ n. 255/2018 e alterações posteriores, desde que atendidos os requisitos estabelecidos no item 17.3. deste termo de referência.

7.2. Para preenchimento das vagas reservadas, com perspectiva interseccional de raça e etnia, por mulher compreende-se mulher cisgênero, mulher transgênero e fluida.

7.3. Na aplicação da porcentagem de 50%, obtendo-se fração superior a cinco décimos, considerar-se-á o próximo número inteiro.

7.4. Caso haja cláusula de incentivo à continuidade no emprego na convenção coletiva de trabalho da categoria, que estabelece a contratação dos empregados da empresa sucedida pela empresa sucessora, a implementação da cota de reserva das vagas ocorrerá à medida em que houver vacância nos postos ao longo da execução contratual, até que se atinja o percentual fixado no item 7.1. deste termo de referência.

7.5. A observância da paridade de gênero no contrato não poderá causar a redução do percentual total de mulheres alocadas nos postos de trabalho existentes e admitirá flexibilização no que tange às funções insalubres e com jornada noturna.

7.6. Observado o contido nos itens 7.4. e 7.5., o percentual da cota deverá ser mantido durante toda a execução contratual.

7.7. Para ocupação das vagas destinadas a mulheres, a CONTRATADA deverá realizar o processo seletivo no prazo máximo de cinco dias úteis da comunicação da vacância, prorrogáveis, a critério do CONTRATANTE, por igual prazo.

7.7.1. Após realizar o processo seletivo, caso a empresa não obtenha êxito na seleção de mulher que atenda ao perfil exigido no contrato, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE a quantidade de candidatas entrevistadas e os motivos de não atendimento do perfil exigido.

7.8. A indisponibilidade de mão de obra com a qualificação exigida neste termo de referência não caracteriza descumprimento do disposto no item 7.1.

8. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

8.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (4212349) e na Nota técnica da AGS (3648518 e 4090040), cujas recomendações foram atendidas neste documento.

8.2. A CONTRATADA deverá adotar as normas federais, estaduais e distritais e declarar ter conhecimento da Política de Sustentabilidade do STJ, dando cumprimento aos dispositivos da Instrução Normativa STJ/GDG n. 04 de 16 de janeiro de 2024. Os seus profissionais deverão estar informados sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício e coleta seletiva, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente e dos recursos públicos.

9. REQUISITOS DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA

9.1. Os profissionais alocados pela CONTRATADA para execução dos serviços deverão atender às diretrizes estabelecidas pela Resolução STJ/GP n. 12 de 27 de abril de 2023 para a Política de Segurança da Informação do Superior Tribunal de Justiça - PSI.

10. CRITÉRIOS DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Para resguardar os dados pessoais envolvidos nesta contratação, a CONTRATADA deverá:

10.1.1. assinar o **Termo de Confidencialidade da Informação** de que trata o item 25.12.1.4.2. deste termo de referência, conforme modelo do ANEXO IV.;

10.1.2. providenciar as assinaturas do **Termo de Ciência da Confidencialidade** de que trata o item 25.12.1.4.4. deste termo de referência, conforme modelo do ANEXO V.;

10.1.3. guardar estrita observância das disposições deste termo, considerando, em relação aos dados pessoais tratados, especial atenção ao disposto nos itens 9.1., 23.6. e 23.7.

10.1.4. realizar o tratamento de dados pessoais conforme instruções fornecidas pelo CONTRATANTE, além de manter estrita observância às normas internas e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei 13.709/2018;

10.1.5. declarar ter conhecimento da Política de Segurança do STJ, da Política de Proteção de Dados Pessoais do STJ e do Código de Conduta do STJ, dando cumprimento aos dispositivos desses normativos e coletando a ciência dos seus profissionais em relação a essas normas a partir do início da prestação do serviço;

10.1.6. adotar boas práticas de governança que estabeleçam as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais, levando em consideração a natureza, o escopo, a finalidade, a probabilidade e a gravidade dos riscos decorrentes de tratamento de dados de titulares.

11. SUBCONTRATAÇÃO

11.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

12. EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

12.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, conforme justificativa apresentada nos Estudos Técnicos preliminares.

13. GARANTIA CONTRATUAL

13.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, no percentual de **5% (cinco por cento)** sobre o valor anual do contrato, e condições descritas nas cláusulas do contrato.

13.1.1. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

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

13.1.3. O contrato oferece mais detalhamento das regras que serão aplicadas à garantia da contratação.

14. VISTORIA

14.1. As empresas participantes poderão vistoriar o parque tecnológico descrito no ANEXO II. da data de publicação do edital até um dia útil antes da abertura do certame, no horário das **13h às 17h**, no endereço: Setor de Administração Federal Sul - SAFS, Quadra 06, Lote 01, Edifício Plenários, subsolo - Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel (SERTE/CCOM), em dias úteis, devendo agendar previamente pelo telefone (61) 3319-8400 ou (61) 3319-8480.

14.2. A empresa não poderá alegar, posteriormente, que não dispõe de elementos necessários para a elaboração da proposta e/ou a execução do contrato. Além disso, arcará com todo o custo necessário não podendo alegar possíveis prejuízos na execução contratual.

14.3. A proponente que optar por realizar a vistoria deverá assinar o termo de responsabilidade e confidencialidade.

15. FORMA DE ADJUDICAÇÃO

15.1. A adjudicação será realizada pelo critério de julgamento MENOR PREÇO GLOBAL, mediante realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA.

15.2. A necessidade de agrupamento dos itens decorre da constatação de que, por ser tratar de um serviço especializado de suporte ao sistema de telefonia do STJ, a contratação dos postos de trabalho de forma global proporciona maior uniformidade na realização dos procedimentos e, portanto, maior eficiência, além de facilitar a supervisão e medição dos níveis de serviço, implicando em maior qualidade do serviço como um todo. Além disso, em caso de divisão do objeto, a responsabilização por atendimentos que não atendessem ao acordo de nível de serviço estabelecido - e o correspondente abatimento no pagamento mensal - também seria dificultada, considerando que haveria a necessidade de determinar a empresa responsável pelo mau atendimento. Considera-se, ainda, que a contratação de postos de trabalho de forma separada poderia gerar problemas de segurança, com profissionais de mais de uma empresa tendo acesso ao sistema de telefonia do STJ. Por fim, por se tratar de uma contratação de categorias profissionais afins, onde se busca o menor preço para a prestação do serviço, poderia ocorrer a perda de economia de escala no caso de separação dos itens.

16. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

16.1. **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL:**

16.1.1. Certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou, quando for ocaso, regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, ou, se implementado e regulamentado, o respectivo registro cadastral emitido na forma dos §§ 3º e 4º do art. 88 da Lei n. 14.133/2022, que demonstrem aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, mediante a comprovação de que a licitante:

a. possui experiência no gerenciamento de serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado por período não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos; e
b. já executou contrato(s) com quantitativo mínimo de 7 (sete) postos de trabalho, podendo ser aceito o somatório de atestados, seguindo o disposto na alínea "**b**" do item **10.6** do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES - MP n. 5, de 26 de maio de 2017 c/c Art. 1º da Instrução Normativa SEGES/ME Nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

16.1.1.1. Será admitida, para fins de comprovação do quantitativo mínimo de que trata alínea *b* do item 16.1.1. supra, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME n. 98/2022.

16.1.1.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

16.1.1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

16.1.1.4. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei n. 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

16.1.2. Declaração de que a licitante possui ou instalará escritório no Distrito Federal, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir da vigência do contrato.

16.2. **DEMAIS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:**

16.2.1. A licitante deverá apresentar a documentação de habilitação jurídica, de habilitação fiscal, social e trabalhista e de habilitação econômico-financeira exigida no capítulo Fase de Habilitação do instrumento convocatório.

17. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

17.1. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1.1. A execução do objeto consistirá na prestação de suporte técnico aos usuários dos serviços de telefonia fixa e móvel do Superior Tribunal de Justiça, mediante utilização das tecnologias e procedimentos descritos no ANEXO II. e demais especificações deste termo.

17.1.2. Para garantir que a execução do objeto inicie de forma regular, fica estabelecido um prazo de 5 (cinco) dias úteis antes da emissão da ordem de serviço para a equipe de fiscalização verificar pendências, liberar áreas ou adotar outras providências cabíveis, conforme o § 2º do art. 92 da Lei n. 14.133/2021.

17.1.3. De acordo com a demanda dos serviços objeto deste Contrato, serão necessários 1 (um) posto de trabalho de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - CBO 1425-35 e 6 (seis) postos de trabalho de técnico de telecomunicações - CBO 3133-15.

17.1.3.1. Cada posto de trabalho será ocupado por um prestador de serviços.

17.1.3.2. A quantidade de postos dimensionada é necessária para o desenvolvimento dos serviços de forma personalizada e especializada, imprescindível ao atendimento ininterrupto das demandas dos magistrados e servidores.

17.1.4. O CONTRATANTE realizará a aferição da prestação do serviço pela CONTRATADA, conforme disposições do item 19.5..

17.2. FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

17.2.1. O serviço será demandado pelos meios de comunicação listados a seguir, mas não se limitando a:

17.2.1.1. Telefone;

17.2.1.2. Sistema de gestão de atendimentos do STJ - Sistema Integrado de Gestão de Atendimentos (SIGA) - ou outro que venha a substituí-lo;

17.2.1.3. E-mail;

17.2.1.4. Microsoft Teams;

17.2.1.5. Outros canais ou sistemas que venham a ser implementados pelo STJ durante a execução contratual.

17.2.2. Os chamados efetuados serão controlados nos sistemas de gestão de atendimento da Contratante;

17.2.3. O STJ através do seu sistema de gestão de atendimento acompanhará e tomará providências quanto ao andamento e o tempo decorrido dos chamados desde a sua abertura;

17.2.4. Antes do encerramento de cada chamado, a Contratada deverá consultar o solicitante do atendimento para se certificar que o problema foi solucionado;

17.2.5. Um chamado não poderá ser fechado sem anuência do STJ, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado;

17.2.6. O chamado que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos na alínea anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

17.2.7. Para todos os serviços executados é obrigatório o registro do chamado técnico no sistema informatizado de gestão do atendimento.

17.2.8. O suporte técnico deverá ser formatado de acordo com orientação do Contratante, para melhor aderência aos requisitos das atividades de suporte e para atender às necessidades específicas de cada área de interesse do Contratante;

17.2.9. A prestação continuada dos serviços deverá ser executada pela Contratada nas dependências e com os recursos de infraestrutura tecnológica do Contratante;

17.2.10. Não haverá presença de profissionais da Contratada nas dependências do STJ fora dos horários estabelecidos para a execução dos serviços, salvo em situações de necessidade ou por motivos de interrupção dos serviços de TIC, de manutenção nos sistemas e equipamentos, ou de natureza emergencial ou urgente, formal e devidamente demandada pela Contratada;

17.2.11. A Contratada não poderá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função das atividades prestadas, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do Contratante, sobre pena de incorrer em quebra de cláusula contratual que enseja inclusive sua rescisão de pleno direito.

17.2.12. A mensuração do cumprimento das metas, níveis de serviços e do desempenho será realizada com base na Tabela dos indicadores de níveis de serviço propostos no ANEXO VII.

17.2.13. Os primeiros três meses após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização de atendimento, durante o qual a Contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários para qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

17.3. PERFIL TÉCNICO EXIGIDO DOS PROFISSIONAIS

17.3.1. DOS REQUISITOS BÁSICOS PARA OCUPAÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO

17.3.1.1. Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os trabalhadores a serem alocados nos postos de trabalho para a execução dos serviços, observando as condições a seguir, para todos os postos:

17.3.1.1.1. Ter idade mínima de 18 anos;

17.3.1.1.2. Ter curso de nível médio de técnico em Telecomunicações, Eletrônica ou Manutenção de Computadores, exceto para o cargo de supervisor (para o qual é exigido ensino superior);

17.3.1.1.3. Ter Experiência mínima de **2 (dois) anos** para o cargo de Supervisor com formação em Tecnologia da informação - CBO 1425-35 e de **1 (um) ano** para o cargo de Técnico de telecomunicações - CBO 3133-15.

17.3.1.1.4. A tabela abaixo relaciona as formas de comprovação para cada requisito listados nos subitens do item 17.3.1.1..

Requisito	Como comprovar

Ter idade mínima de 18 anos	São considerados documentos válidos para comprovação do requisito (sendo aceito apenas os originais): 1. Cédulas de Identidade expedidas por Secretarias de Segurança Pública, Forças Armadas, Polícia Militar e Polícia Federal; 2. Identidade expedida pelo Ministério da Justiça para estrangeiros, inclusive aqueles reconhecidos como refugiados, em consonância com a Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997; 3. Identificação fornecida por ordens ou conselhos de classes que por lei tenha validade como documento de identidade; 4. Passaporte; 5. Carteira Nacional de Habilitação, na forma da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997; 6. Carteira de Trabalho e Previdência Social.
Ter curso de nível médio de técnico em Telecomunicações, Eletrônica ou Manutenção de Computadores, exceto para o cargo de supervisor (para o qual é exigido ensino superior)	Certificado de conclusão de curso de nível técnico profissionalizante expedido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC.
Experiência profissional	Anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social (cópia do documento físico ou CTPS digital).

17.3.2. **Dos perfis profissionais para cada posto de trabalho:**

17.3.2.1. **Perfil Profissional do Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação (CBO 1425-35):**

17.3.2.1.1. Além dos requisitos do item 17.3.1., são requisitos, também, para o posto de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO 1425-35), os seguintes:

17.3.2.1.1.1. Curso superior completo, na área de TI, comprovado por meio da apresentação do respectivo diploma registrado em instituição de ensino superior nacional credenciada pelo MEC, ou estrangeira com diploma revalidado;

17.3.2.1.1.2. Possuir experiência mínima de 2 (dois) anos e atuação em atividades de supervisão e suporte em serviços TIC, comprovada mediante apresentação de anotação em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou Declaração do Empregador, constando identificação do trabalhador e período trabalhado.

17.3.2.1.1.3. Treinamentos e/ou cursos que totalizem o mínimo de 240 (duzentos e quarenta) horas na área de Tecnologia da Informação, comprovados mediante apresentação de certificados que contenham identificação do participante, título do curso/treinamento e carga horária.

17.3.2.1.1.4. Ter capacidade de expressar-se de forma assertiva, clara e objetiva, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

17.3.2.1.1.5. Capacidade de ser ativo, prontificando-se às determinações e proativo se antecipando às situações;

17.3.2.1.1.6. Noções/Conhecimentos em:

17.3.2.1.1.6.1. Uso de aplicativos de edição do pacote Microsoft Office, LibreOffice ou similares;

17.3.2.1.1.6.2. Hardware no contexto de telecomunicações;

17.3.2.1.1.6.3. Uso de aplicações web;

17.3.2.1.1.6.4. Uso e manuseio de dispositivos móveis e sistemas VoIP e seus periféricos;

17.3.2.1.1.6.5. Segurança da Informação;

17.3.2.1.1.6.6. Frameworks de gestão de TIC;

17.3.2.1.1.6.7. Norma NBR ISO 9001 e outras similares;

17.3.2.1.1.6.8. Redes de Computadores;

17.3.2.1.1.6.9. Técnicas de gestão de equipes;

17.3.2.1.1.6.10. Governança de TI; e

17.3.2.1.1.6.11. Bancos de Dados e Inteligência de Negócios.

17.3.2.2. **Perfil do Profissional para o Suporte Técnico Presencial (Técnico de Telecomunicações, CBO 3133-15):**

17.3.2.2.1. Além dos requisitos do item 17.3.1., são requisitos, também, para o posto de Suporte Técnico Presencial (Técnico de Telecomunicações, CBO 3133-15), os seguintes:

17.3.2.2.1.1. Formação acadêmica em curso profissionalizante em Telecomunicações, Eletrônica ou Manutenção de Computadores, ou similar, comprovado por meio da apresentação do respectivo diploma registrado em instituição de ensino credenciada pelo MEC, e Registro no Conselho Classe/Órgão Competente.

17.3.2.2.1.2. Experiência profissional mínima de 1 (um) ano na atividade de suporte técnico em telefonia (convencional e/ou IP móvel), incluindo instalação, configuração e resolução de problemas em sistemas de telefonia VoIP fixa e móvel, e/ou infraestrutura de redes e/ou suporte a usuário de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), permitido o somatório dos tempos em cada cargo, comprovada mediante apresentação de anotação em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou Declaração do Empregador, constando identificação do trabalhador e período trabalhado.

17.3.2.2.1.3. Experiência em atendimento ao cliente em ambiente de tecnologia da informação.

17.3.2.2.1.4. Noções/Conhecimentos em:

17.3.2.2.1.4.1. Uso de ferramentas de gerência de redes;

17.3.2.2.1.4.2. Acesso, uso e manuseio de roteadores;

17.3.2.2.1.4.3. Redes de Computadores;

17.3.2.2.1.4.4. Cabeamento estruturado - UTP - e fibra óptica;

17.3.2.2.1.4.5. Configuração de aparelhos celulares;

17.3.2.2.1.4.6. Instalação e configuração de softwares básicos comerciais de dispositivos de telefonia móvel, tais como aplicativos dos sistemas operacionais de smartphones, iOS e Android preferencialmente, para esclarecer dúvidas dos usuários;

17.3.2.2.1.4.7. Conhecimentos básicos que possibilitem o aprendizado dos aplicativos e sistemas internos de Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCT), de modo a viabilizar o auxílio dos usuários sobre como usar os recursos disponíveis;

17.3.2.2.1.4.8. Instalação de centrais de blocos de conexão e linhas diretas de STFC;

17.3.2.2.1.4.9. Análise de problemas em serviços de TV por assinatura;

17.3.2.2.1.4.10. Hardware e software relacionados a sistemas de telecomunicações, preferencialmente relacionados a sistemas instalados no ambiente da Contratante, conforme ANEXO II., para apontar as soluções adequadas;

17.3.2.2.1.4.11. Configuração de dispositivos de comunicação de voz SIP;

17.3.2.2.1.4.12. Uso de aplicativos de edição do pacote Microsoft Office, LibreOffice ou similares;

17.3.2.2.1.4.13. Uso de sistemas de gerenciamento de atendimentos, em que serão documentadas e mantidas atualizadas as soluções dos incidentes em bases de conhecimento revisadas pelo supervisor e aprovadas pelo Contratante;

17.3.2.2.1.4.14. Telefonia analógica, digital e de voz sobre IP (Voice over IP - VoIP).

17.4. **CONDUTA EXIGIDA DOS PROFISSIONAIS:**

17.4.1. A todos os profissionais alocados em posto de trabalho, titulares ou substitutos, e ao preposto serão vedadas as seguintes condutas:

17.4.1.1. Ausentar-se do local de trabalho sem autorização do preposto e permanecer no recinto de trabalho fora do horário da prestação do serviço sem autorização do Gestor do Contrato.

17.4.1.2. Circular listas, abaixo assinados ou promover sorteios, apostas e rifas para qualquer fim;

17.4.1.3. Consumir bebidas alcoólicas e drogas ilegais bem como laborar sob efeito dessas substâncias;

17.4.1.4. Exercer comércio de qualquer natureza e fazer empréstimos, ainda que sem cobrança de juros, a colegas de trabalho e/ou servidor;

17.4.1.5. Promover ou participar de distúrbios ou tumultos bem como utilizar-se de palavras impróprias ou de baixo calão;

17.4.1.6. Fraudar ou tentar fraudar a marcação de ponto biométrico;

17.4.1.7. Praticar assédio moral e/ou sexual;

17.4.1.8. O descumprimento dos requisitos e a prática de qualquer uma das condutas elencadas previstas no item 17.4.1. poderá ensejar, a critério do Gestor ou Fiscal do CONTRATO, imediata substituição do prestador terceirizado, mediante comunicação formal à CONTRATADA.

17.4.2. A alocação de qualquer prestador terceirizado em posto de trabalho - na condição de "titular ou substituto", deverá ser precedida de apresentação pela CONTRATADA ao Gestor/Fiscal do CONTRATO.

17.4.3. Contratar profissionais que demonstrem a capacidade de organização, autocontrole, capacidade de empatia, flexibilidade, facilidade de comunicação, persistência, iniciativa e criatividade;

17.4.4. Todos os prestadores terceirizados, alocados nos postos de trabalho, inclusive na condição de substituto e o preposto, submeter-se-ão às regras constantes do Código de Conduta do Superior Tribunal de Justiça.

17.4.5. Os prestadores terceirizados deverão zelar pela integridade dos bens do CONTRATANTE, tangíveis e intangíveis. De igual modo, preservar a propriedade intelectual e informações confidenciais ou sensíveis do CONTRATANTE, a que eventualmente tenham acesso.

17.5. **LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

17.5.1. **Do local de prestação dos serviços:** a prestação dos serviços será realizada nas dependências do Superior Tribunal de Justiça em Brasília/DF, nos dias úteis, conforme expedientes descritos nos itens 17.5.3. e 17.5.4.

17.5.2. A CONTRATADA prestará os serviços entre 7h e 21h, de segunda-feira a sexta-feira, devendo alocar os postos de trabalho em horário diferenciado a ser estabelecido pelo CONTRATANTE.

17.5.2.1. Os profissionais alocados para prestação do serviço atuarão nos dias úteis do calendário do STJ.

17.5.2.2. Por ser um órgão federal, o calendário de feriados do STJ difere do calendário de feriados do Distrito Federal. No ANEXO VIII. constam os dias em que o STJ não tem expediente em suas dependências físicas.

17.5.3. Os postos de Técnico de Telecomunicações funcionarão, de forma preferencial, nos seguintes horários:

17.5.3.1. **7h às 16h, com intervalo para alimentação/descanso entre 11h e 12h:** 1 (um) posto;

17.5.3.2. **8h às 17h, com intervalo para alimentação/descanso entre 11h e 12h:** 1 (um) posto;

17.5.3.3. **9h às 18h, com intervalo para alimentação/descanso entre 12h e 13h:** 1 (um) posto;

17.5.3.4. **10h às 19h, com intervalo para alimentação/descanso entre 12h e 13h:** 1 (um) posto;

17.5.3.5. **11h às 20h, com intervalo para alimentação/descanso entre 13h e 14h:** 1 (um) posto; e

17.5.3.6. **12h às 21h, com intervalo para alimentação/descanso entre 13h e 14h:** 1 (um) posto.

17.5.4. O posto de Supervisor com formação em Tecnologia da Informação prestará os serviços entre 7h e 21h, sendo preferencial seu funcionamento das 9h às 12h e das 13h às 18h, com intervalo para alimentação/descanso entre 12h e 13h.

17.5.5. O CONTRATANTE poderá solicitar a alteração do horário de funcionamento dos postos de trabalho, bastando, para tanto, comunicar sua intenção à CONTRATADA com 2 (dois) dias úteis de antecedência, sem impactos na jornada de trabalho, respeitando as 8 (oito) horas diárias.

17.6. **REGIME E JORNADA DE TRABALHO**

17.6.1. Os trabalhadores da CONTRATADA alocados para preencher os postos de trabalho cumprirão jornada semanal de 40 (quarenta) horas e diária de 8 (oito) horas.

17.6.2. A CONTRATADA será responsável pelo controle de frequência, falta e atraso de seus funcionários.

17.6.3. O regime de trabalho para todos os postos contratados será presencial.

17.6.4. O controle da jornada de trabalho será realizado mediante conferência do sistema de registro de frequência adotado pela CONTRATADA, bem como mediante conferência do sistema de registro de acessos do STJ e fiscalização administrativa.

17.6.5. A prestação de serviço extraordinário será compensada mediante utilização do banco de horas gerado, observado o cômputo de horas conforme regras estabelecidas em instrumento trabalhista.

17.7. **SUBSTITUIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE**

17.7.1. A substituição dos titulares nos casos de férias e afastamentos legais deverão observar as diretrizes da **Resolução STJ/GP n. 9 de 2 de agosto de 2017.**

17.7.2. Não haverá substituição dos postos **em razão de férias** dos respectivos titulares, salvo solicitação da unidade gestora do contrato.

17.7.2.1. As férias dos titulares dos postos deverão ser marcadas preferencialmente nos meses de dezembro, janeiro e julho.

17.7.2.2. As substituições dos postos em razão de férias dos respectivos titulares serão precedidas de autorização da Diretoria-Geral do STJ, mediante solicitação fundamentada do gestor do contrato com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do período de substituição.

17.7.2.3. Não havendo substituição do posto em razão de férias do titular, será realizado o desconto do valor correspondente ao custo do profissional substituto, na proporção do período não substituído.

17.7.3. A CONTRATADA deverá sempre providenciar a substituição dos postos quando não se tratar de férias do titular do posto, resguardado o direito do CONTRATANTE de realizar o desconto proporcional do posto pelo período em que este se mantiver desocupado.

17.8. **ATRIBUIÇÕES DOS POSTOS DE TRABALHO**

17.8.1. As atividades a serem realizadas pelos profissionais alocados nos Postos de Trabalho de supervisão e de suporte técnico em Telecomunicações são:

17.8.1.1. **Responsabilidades do Profissional Supervisor com formação em Tecnologia da Informação:**

17.8.1.1.1. Acompanhar consistência nos registros dos incidentes;

17.8.1.1.2. Avaliar periodicamente a efetividade dos processos de atendimento do suporte, fornecendo sugestões com o apoio e aprovação do STJ, inserindo e atualizando de forma contínua os procedimentos de atendimento e, ainda, harmonizando as informações da base de conhecimento, de modo a contemplar todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço;

17.8.1.1.3. Designar agentes de solução para atendimento dos chamados de alta, média e baixa prioridade;

17.8.1.1.4. Documentar e comunicar, formalmente, ao fiscal do contrato sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos na resolução de incidentes ou problemas;

17.8.1.1.5. Fornecer informações ao Gestor de Contrato e demais unidades administrativas envolvidas na resolução de incidentes e problemas;

17.8.1.1.6. Gerar relatórios conexos com a prestação dos serviços;

17.8.1.1.7. Gerenciar a equipe, remanejando técnicos e empreendendo esforços para garantir que os indicadores de nível de serviço sejam cumpridos, acompanhando o atendimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) relacionado aos chamados e controlando as pendências;

17.8.1.1.8. Identificar as melhores práticas a serem seguidas acerca do tema da segurança elétrica e ambiental, na prestação dos serviços e orientar a equipe técnica para utilização;

17.8.1.1.9. Identificar e resolver incidentes presencialmente nas dependências do STJ, atendendo *in loco* ou mediante acesso remoto a sistemas, quando possível resolver dessa forma;

17.8.1.1.10. Identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e reportar ao preposto e propor novos métodos, técnicas ou estratégias, buscando aumentar a eficiência e a eficácia das rotinas inerentes à área;

17.8.1.1.11. Interagir com outros setores de Tecnologia da Informação do STJ (banco de dados, redes, desenvolvimento, etc.) para resolução de problemas desconhecidos, definindo prazos para a resolução dos problemas juntamente com esses setores;

17.8.1.1.12. Investigar e resolver definitivamente a causa raiz dos incidentes;

17.8.1.1.13. Observar, alterar, revisar, desativar e manter as informações da Base de Conhecimento, formulários, manuais técnicos, tutoriais e outros documentos relacionados à prestação do serviço.

17.8.1.1.14. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer, inclusive de forma presencial;

17.8.1.1.15. Participar de reuniões, sempre que sua presença se fizer necessária;

17.8.1.1.16. Participar nos processos de mudanças quando relativos às áreas de atuação dos colaboradores;

17.8.1.1.17. Realizar as mesmas atividades de Suporte Técnico Presencial com maior desenvoltura;

17.8.1.1.18. Realizar o trabalho de orientação e de ciência da conformidade com as regulamentações das regras de conduta, dos regulamentos de sigilo de informação, das regulamentações ambientais (eliminação corretas de resíduos) da Contratante e, ainda, instruir sobre como manter o local de trabalho livre de perigos; e

17.8.1.1.19. Supervisionar a execução dos serviços desenvolvidos pelos técnicos, zelando pela qualidade e integridade dos registros dos chamados.

17.8.1.2. **Responsabilidades do Profissional de Suporte Técnico Presencial (Técnico de Telecomunicações):**

17.8.1.2.1. Acompanhar demandas específicas relacionadas ao objeto;

17.8.1.2.2. Acompanhar manutenções preventivas e corretivas em linha direta ou VoIP em residências oficiais;

17.8.1.2.3. Acompanhar demandas operacionais de instalação e manutenção de sinais de radiofrequência para Serviço Móvel Pessoal (SMP), sistemas de sinais de TV por assinatura e seus sistemas integrados;

17.8.1.2.4. Acompanhar no sistema e fazer cobrança de atendimentos externos, quando de sua competência;

17.8.1.2.5. Acompanhar técnicos externos (operadoras);

17.8.1.2.6. Alimentar ou preencher no Sistema as informações de todos os dados dos equipamentos de telecomunicações;

17.8.1.2.7. Alterar nome do ramal;

17.8.1.2.8. Atualizar firmware de modems 3G, 4G, 5G ou tecnologias superiores;

17.8.1.2.9. Atualizar firmware de tablets, tais como iPad (Apple), Galaxy Tab (Samsung) e similares;

17.8.1.2.10. Atualizar firmwares de smartphones;

17.8.1.2.11. Atualizar informações de localização de ramais no sistema de gestão de telecomunicações;

17.8.1.2.12. Atualizar listagem de ramais das unidades na intranet;

17.8.1.2.13. Atualizar os chamados externos assim quando o atendimento for feito;

17.8.1.2.14. Avaliar condições de funcionamento dos equipamentos;

17.8.1.2.15. Avaliar a necessidade de conserto;

17.8.1.2.16. Baixar aplicativos em dispositivos móveis;

17.8.1.2.17. Bloquear ramais para realizar somente ligações internas;

17.8.1.2.18. Criar novo ramal;

17.8.1.2.19. Configurar tempo de toque em grupos de captura;

17.8.1.2.20. configurar os softwares do equipamento e especifica-los;

17.8.1.2.21. Configurar teclas de atalho selected dialing;

17.8.1.2.22. Cadastrar unidades vinculadas nos sistemas internos do STJ de informações telefônicas (sistema STJFone, similar ou outro que venha a ser adotado);

17.8.1.2.23. Configurar teclas de atalho do tipo *Direct Station Selection* (DSS);

17.8.1.2.24. Configurar rede sem fio em dispositivos móveis;

17.8.1.2.25. Configurar teclas de atalho local;

17.8.1.2.26. Cadastrar um novo ramal no sistema de gestão de telecomunicações;

17.8.1.2.27. Configurar ramais VoIP sem fio;

17.8.1.2.28. configurar o sistema de acordo com as especificações;

17.8.1.2.29. Configurar ramais para recebimento de ligações externas;

17.8.1.2.30. Cadastrar usuários no sistema tarifador de gestão de telecomunicações;

17.8.1.2.31. Configurar ramais "hotline";

17.8.1.2.32. Configurar ramais do tipo FAX;

17.8.1.2.33. Configurar FAX virtual na máquina do usuário;

17.8.1.2.34. Configurar novos ramais;

17.8.1.2.35. Configurar criptografia de ramais VoIP sem fio;

17.8.1.2.36. Configurar grupo de captura em grupos de ramais;

17.8.1.2.37. Cadastrar novo ramal no sistema tarifador do PABX do STJ;

17.8.1.2.38. Cadastrar nova unidade no gestão de telecomunicações;

17.8.1.2.39. Cadastrar Responsável por atestar ligações;

17.8.1.2.40. Configurar criptografia em ramais VoIP;

17.8.1.2.41. Cadastrar linhas de comunicação móvel (tablets, modems e celulares)

17.8.1.2.42. Cadastrar linhas diretas (residências oficiais);

17.8.1.2.43. Configurar ramais para emergências;

17.8.1.2.44. Diagnosticar, resolver e registrar na base de conhecimento a causa raiz dos incidentes;

17.8.1.2.45. Disponibilizar dispositivos móveis, smartphone, modens e iPads;

17.8.1.2.46. Digitalizar documentação;

17.8.1.2.47. Desbloquear ramal;

17.8.1.2.48. Alimentar dados de controle da movimentação de aparelhos celulares para usuários do tribunal através do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do STJ ou outro sistema que passe a ser utilizado para essa finalidade;

17.8.1.2.49. Especificar, testar, homologar e verificar a compatibilidade de equipamentos e softwares;

17.8.1.2.50. Encerrar vigência de ramal no sistema tarifador da Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT);

17.8.1.2.51. Efetuar interligações dos equipamentos;

17.8.1.2.52. Executar rotinas de teste e efetuar ajustes do sistema;

17.8.1.2.53. fixar componentes de sistemas de telecomunicações;

17.8.1.2.54. Investigar, diagnosticar e resolver incidentes de forma remota na rede interna atuando nos casos em que for possível resolver;

17.8.1.2.55. Identificar e corrigir as falhas do sistema de telecomunicações;

17.8.1.2.56. Instalar novos ramais;

17.8.1.2.57. Liberar ramal para ligação local;

17.8.1.2.58. Liberar ramal para ligação internacional;

17.8.1.2.59. Liberar ramal para ligação celular local;

17.8.1.2.60. Liberar ramal para ligação DDD e celular;

17.8.1.2.61. Liberar ramal para ligação 0300;

17.8.1.2.62. Encaminhar solicitações de liberação de Roaming Internacional de Dispositivo Móvel;

17.8.1.2.63. Encaminhar solicitações de liberação de pacotes de dados para dispositivo móvel;

17.8.1.2.64. Encaminhar guias e termos de movimentação patrimonial de equipamentos de telecomunicações;

17.8.1.2.65. Manter informada a empresa sobre a necessidade do usuário ou do cliente;

17.8.1.2.66. Movimentar dispositivos móveis;

17.8.1.2.67. Orientar usuários acerca do uso de aplicativos de aparelhos celulares;

17.8.1.2.68. Publicar, despublicar e atualizar ramais das unidades na intranet;

17.8.1.2.69. Programar senha de bloqueio e desbloqueio;

17.8.1.2.70. Prestar suporte de telefonia nas sessões de julgamento;

17.8.1.2.71. Propor melhorias nos fluxos de processos de trabalho para o Supervisor;

17.8.1.2.72. Realizar aberturas de chamadas externas, quando dentro de suas atribuições;

17.8.1.2.73. Realizar backup de dispositivos móveis;

17.8.1.2.74. Remanejar ramal configurado de uma localidade para outra;

17.8.1.2.75. verificar alimentação do sistema;

17.8.1.2.76. Verificar o funcionamento dos equipamentos de telecomunicações;

17.8.1.2.77. Verificar se há pendência de ateste de ligações no sistema tarifador da Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT);

17.8.1.2.78. Verificar se há pendência de ateste de ligações em sistema de gestão de telecomunicações;

17.8.1.2.79. Verificar cobertura de sinal de RF das estações rádio base (ERB);

17.8.1.2.80. Transferir agenda de aparelhos celulares;

17.8.1.2.81. Testar linhas telefônicas analógicas;

17.8.1.2.82. Realizar configurações de recursos disponíveis no Sistema de Telefonia do Microsoft Teams integrado à Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) do STJ; e

17.8.1.2.83. Atribuir ramais da Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) do STJ a usuários registrados no Sistema de Telefonia do Microsoft Teams.

17.9. **PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO**

17.9.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

18. UNIFORME

18.1. A CONTRATADA deverá fornecer, na presença do gestor do CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias **úteis** do início da prestação do serviço, um conjunto completo de uniforme, contendo todos os itens e quantidades listados no ANEXO I. e, posteriormente, a cada 12 (doze) meses do início da vigência contratual ou eventual renovação, mais um conjunto completo de uniforme, conforme especificação.

18.2. A CONTRATADA, em até 20 (vinte) dias úteis a contar do início da prestação do serviço e, posteriormente, 10 (dez) dias úteis antes da segunda entrega, disponibilizará ao gestor do CONTRATANTE amostra do conjunto completo de uniforme para fins de aprovação, no que se refere ao modelo, cor e qualidade das peças.

18.2.1. Os fiscais do CONTRATANTE poderão exigir substituição das peças que eventualmente julgue em desconformidade com as especificações previstas neste termo.

18.2.2. Os fiscais do CONTRATANTE avaliarão e aprovarão as amostras de uniformes apresentadas pela CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis da entrega.

18.2.3. É vedada a entrega de uniforme cuja amostra não tenha sido aprovada pelo gestor do CONTRATANTE.

18.2.4. A amostra de uniforme deverá permanecer nas dependências do CONTRATANTE, sob a custódia do gestor, para que seja comprovada a compatibilidade com os uniformes efetivamente repassados aos empregados. Os itens amostrais serão devolvidos à CONTRATADA após a validação.

18.3. O empregado que venha ocupar posto de trabalho após o início da vigência contratual receberá o mesmo quantitativo de uniformes elencado no item 18.1..

18.4. Os uniformes deverão ser confeccionados em estrita consonância com a descrição e o detalhamento constantes do ANEXO I. .

18.5. Em caso de defeito ou desgaste prematuro de qualquer peça, decorrente de mau uso que impossibilite a sua utilização durante o interregno entre a primeira e a segunda entrega, a CONTRATADA obrigar-se-á a substituí-la, vedado o repasse de qualquer custo ao empregado terceirizado tampouco ao CONTRATANTE.

18.6. Todos os itens dos uniformes deverão ser entregues de acordo com o manequim adequado aos empregados.

18.6.1. Os ajustes que eventualmente se façam necessários para adequação dos uniformes a cada prestador serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

18.6.2. A CONTRATADA obrigar-se-á a fornecer um conjunto completo de uniforme apropriado às gestantes, substituindo-os ou arcando com as despesas decorrentes de eventuais ajustes que se façam necessários.

18.7. Caso a CONTRATADA opte por colocar logotipo da empresa no uniforme, deverá confeccioná-lo de tamanho pequeno, discreto e submeter a estilização à prévia aprovação pelos fiscais do CONTRATANTE.

18.8. O uso do uniforme pelos prestadores terceirizados em horário de trabalho é obrigatório e, em hipótese alguma, será permitida a dispensa.

18.9. Os ajustes necessários ao tamanho dos uniformes e adequação das vestimentas de cada posto de trabalho serão de responsabilidade da Contratada;

18.10. A Contratada deverá entregar o uniforme completo aos profissionais mediante recibo. A cópia do recibo deverá ser encaminhada ao Contratante no primeiro faturamento subsequente à entrega;

18.11. O custo com uniformes e equipamentos não poderá ser repassado aos profissionais, assim como não poderá ser exigida a devolução do uniforme usado quando proceder à entrega dos novos;

19. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

19.1. A avaliação da execução do objeto utilizará Acordo de Nível de Serviço (ANS), conforme previsto no ANEXO VII. .

19.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

i. atendimento aos indicadores de nível de serviço descritos neste termo; e

ii. utilização dos materiais e recursos humanos previstos.

19.3. Na hipótese de os serviços não terem sido integralmente prestados e/ou postos à disposição do CONTRATANTE durante todo o mês de referência da cobrança, qualquer que seja a razão, o faturamento deverá ser feito proporcionalmente, considerando-se, para base de cálculo, o mês de trinta dias.

19.4. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

a. não produziu os resultados acordados,
b. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
c. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

19.5. **Dos Indicadores de Nível de Serviço**

19.5.1. Os serviços prestados serão avaliados através do cumprimento de metas em indicadores de nível de serviço preestabelecidos, conforme descrito neste termo.

19.5.2. Os indicadores de níveis de serviço são focados em critérios objetivos e mensuráveis de qualidade, de desempenho, de disponibilidade, de custos, estabelecidos entre a Contratada e a Contratante, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços (objeto deste termo de referencia).

19.5.3. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA no sistema fornecido pela CONTRATANTE.

19.5.3.1. A execução dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, a qual poderá acompanhar o desempenho diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

19.5.3.2. O sistema fornecido pela CONTRATANTE poderá ser utilizado pela CONTRATADA para obter informações com a finalidade de compor os Relatórios Gerenciais de Serviços (RGS) a serem apresentados ao CONTRATANTE. Esse sistema será utilizado pela CONTRATANTE para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais e emissão dos Relatórios de Fiscalização dos Serviços (RFS).

19.5.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal e realizada pela CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA apresentar, mensalmente, até o quinto dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, Relatório Gerencial de Serviços (RGS) dos serviços executados, contendo, no mínimo:

19.5.4.1. Relação de todos os chamados ocorridos no período, incluindo data e hora do início e término do atendimento;

19.5.4.2. Identificação do problema;

19.5.4.3. Data e hora do início e término da solução definitiva;

19.5.4.4. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço;

19.5.4.5. Detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados; e

19.5.4.6. Demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

19.5.5. No caso de a CONTRATADA discordar das aferições dos indicadores de nível de serviço extraídas da ferramenta fornecida pelo CONTRATANTE, ela deverá se manifestar de forma expressa acerca do ponto controverso, podendo o CONTRATANTE, motivadamente, acatar ou não as justificativas apresentadas.

19.5.6. A Contratada deverá encaminhar relatório mensal contemplando todos os indicadores de nível de serviço tipificados na tabela do ANEXO VII., evidenciando os indicadores de nível de serviço e de qualidade.

19.5.6.1. O valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas na prestação dos serviços, nos termos da tabela do ANEXO VII..

19.5.7. Na busca de melhores resultados com menores custos, serão utilizados indicadores de controle do cumprimento das metas propostas para medir o desempenho da Contratada, conforme tabela do ANEXO VII.

19.5.7.1. Os indicadores são fixados tomando-se por base critérios objetivos e mensuráveis de qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança, estabelecidos entre a Contratada e a Contratante, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços.

19.5.8. Os percentuais de glosa em faturas mensais do serviço, quando houver descumprimento da meta exigida, são estabelecidos conforme disposições do Capítulo 2..

19.5.8.1. Os percentuais de multa/glosa indicados no item 19.5.8. são determinados de forma proporcional ao impacto causado pelo descumprimento da meta exigida para o indicador correspondente.

19.5.9. Os indicadores estabelecidos poderão ser revisados sempre que houver necessidade, em função do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a impropriedade da meta imposta.

19.5.10. O pagamento dos serviços estará condicionado à apresentação do Relatório gerencial de serviços - RGS, o qual será objeto de fiscalização da equipe de fiscais técnico e administrativo. O RGS será utilizado como referência para composição do relatório da equipe de fiscalização - o Relatório de Fiscalização dos Serviços (RFS) - que deverá ser assinado pela CONTRATADA, nos termos do Capítulo 25..

19.5.11. Os primeiros 3 (três) meses após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários para assegurar o alcance das metas estabelecidas no acordo de nível de serviço.

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

19.5.12. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o **período de estabilização**, de modo a permitir à contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Tribunal. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

19.5.12.1. para o 1º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes do ANEXO VII.;

19.5.12.2. para o 2º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes do ANEXO VII.;

19.5.12.3. para o 3º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas constantes do ANEXO VII.; e

19.5.12.4. a partir do 4º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes do ANEXO VII..

19.5.12.5. as porcentagens de redução temporária da meta exigida são aplicadas no intervalo de cumprimento da meta, para os indicadores cujo desempenho esperado é do tipo "maior ou igual a x%"; e aplicadas no intervalo de descumprimento da meta, para os indicadores cujo desempenho esperado é do tipo "menor ou igual a x%".

20. RECEBIMENTO DO OBJETO

20.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da documentação mensal, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

20.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.

20.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

20.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

20.4. A CONTRATADA deverá apresentar o valor a ser faturado, mediante peticionamento eletrônico, seguindo o modelo disponibilizado pelo CONTRATANTE, acompanhado dos seguintes comprovantes:

a. regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Sicaf ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei n. 14.133/2021;

b. relatórios emitidos pelo sistema FGTS Digital ou documentos que vierem a substituí-los:

b.1) Relação de Trabalhadores;

b.2) Relação de Categorias;

b.3) Relação de Estabelecimentos;

b.4) Relação de Tipos de Valor;

b.5) Relação de Tomadores de Serviço;

c. Guia do FGTS Digital (GFD) e comprovante de pagamento do FGTS (via PIX) ou documentos que vierem a substituí-los;

d. Relatório da Declaração Completa e Recibo de Entrega da Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais e Previdenciários da DCTFWeb ou documentos que vierem a substituí-los;

e. Documento de Arrecadação de Receitas Federais (DARF) e comprovante de pagamento do DARF referente aos recolhimentos da DCTFWeb ou documentos que vierem a substituí-los;

f. relação nominal dos profissionais alocados durante o mês de referência da cobrança, relacionando as respectivas cargas horárias efetivamente prestadas;

g. cópia da folha de pagamento, completa, do mês de faturamento;

h. resumo do controle de frequência de seus empregados, constando os afastamentos e as correspondentes coberturas;

i. depósitos bancários de pagamento para os empregados alocados na prestação dos serviços desta contratação, relativo ao período anterior ao mês de faturamento;

j. fornecimento do auxílio-transporte e do auxílio-alimentação, devidamente assinado pelos empregados, com a indicação dos valores e períodos a que se referem os benefícios;

j.1. A prova de pagamento do vale-transporte e auxílio-alimentação poderá ser apresentada por relação nominal, em ordem alfabética, assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por administradoras de cartões de crédito, assinado pelo seu responsável em todas as páginas, com menção obrigatória da data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso, e os valores percebidos.

k. declaração dos empregados optantes e não optante do vale-transporte no referido mês;

l. cobertura de plano de saúde ou odontológico por meio de relação fornecida pela operadora do respectivo plano, com a discriminação da participação mensal da empresa e do empregado;

l.1. Nos casos de solicitação de ressarcimento pelo CONTRATANTE dos custos para cobertura do Plano de Saúde e/ou Plano Odontológico, a CONTRATADA deverá apresentar também os seguintes documentos:

l.1.1. o contrato coletivo de plano de saúde e/ou odontológico, firmado com operadora de plano de saúde, devidamente autorizada a funcionar pela Agência Nacional de Saúde Suplementar;

l.1.2. a relação mensal dos empregados, fornecida pela operadora do plano de saúde e/ou odontológico, com a discriminação da participação mensal da empresa e do funcionário.

m. demonstrativo da prestação do serviço referente ao mês/competência do faturamento, que contenha as seguintes informações:

m.1. quantidade de ausências e respectivas substituições, com discriminação de todas as ocorrências (faltas, atestados, comparecimento a reunião escola) e respectivas justificativas legais/contratuais;

m.2. total de horas não prestadas no mês do faturamento em decorrência de atestado de comparecimento, quando houver previsão em convenção

coletiva para dispensa de compensação das horas de ausência;

m.3. demonstrativo das horas positivas/negativas atualizadas do início da execução contratual até o último dia útil da competência do faturamento, por cada prestador "titular";

m.4. relação de empregados "substitutos" que estiveram alocados em posto de trabalho no STJ e o quantitativo de substituições que realizaram durante o mês; e

m.5. informação detalhada de prestadores que estiveram em férias ou foram desligados (alocados em posto de trabalho fora do STJ), ou demitidos, no mês do faturamento, e os respectivos substitutos, se houver.

20.4.1. A competência dos documentos citados nos itens "b" e "d" deve ser anterior ao do mês do faturamento.

20.4.2. Em complemento aos documentos citados nos itens "b" e "d", para esclarecimento dos valores individuais, poderá ser exigida a apresentação cópia dos eventos S-5001 - Informações das contribuições sociais consolidadas por trabalhador, S-5002 - Imposto de renda retido na fonte, S-5003 - Informações do FGTS por Trabalhador, S-5011 - Informações das contribuições sociais consolidadas por contribuinte, S-5012 - Informações do IRRF consolidadas por contribuinte, S-5013 - Informações do FGTS consolidadas por contribuinte.

20.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento:

20.5.1. o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

20.5.2. o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, entre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

20.6. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

20.7. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

20.8. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

20.9. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

20.10. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

20.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, por gestor designado pelo secretário de Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

20.11.1. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;

20.11.2. realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

20.11.3. emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

20.11.4. comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

20.11.4.1. Para que a contribuição para o INSS retida na fonte seja recolhida até o dia 20 do mês subsequente à data de emissão da nota fiscal, que é o momento em que se considera ocorrido o fato gerador da contribuição, a data limite para recebimento da nota fiscal e de todos os documentos exigidos para o recebimento dos serviços prestados no mês de referência, pela fiscalização, é até o dia 10 de cada mês, a fim de que haja tempo hábil para conclusão de todos os procedimentos de recebimento, liquidação e pagamento pelas unidades do CONTRATANTE;

20.11.4.2. Após o prazo limite fixado no item acima, o valor da multa e dos juros da retenção da contribuição para o INSS será descontado do valor devido à CONTRATADA.

20.11.5. enviar a documentação pertinente à Secretaria de Orçamento e Finanças para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

20.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de nota fiscal no que se refere à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

20.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

20.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

20.15. **Cronograma mensal de execução:** A tabela a seguir indica os principais marcos e eventos que ocorrerão mensalmente, durante a execução do Contrato:

No.	Descrição	Quando ocorre	Responsável
1	Entrega, pela CONTRATADA, do Relatório Gerencial de Serviços (RGS).	Até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.	CONTRATADA
2	Emissão do Relatório de Fiscalização dos Serviços (RFS) pela fiscalização técnica do CONTRATANTE.	Após entrega do RGS pela Contratada.	CONTRATANTE
3	Entrega do restante da documentação mensal exigida (documentação trabalhista e demais documentos).	Após emissão do RFS.	CONTRATADA
4	Emissão do Relatório de Fiscalização Administrativa (RFA) pela fiscalização administrativa do CONTRATANTE.	Após entrega da documentação mensal exigida, incluindo documentos trabalhistas	CONTRATANTE
5	Assinatura do RFS e do RFA pela Contratada e pelos fiscais do Contratante.	Após emissão do RFA.	CONTRATADA e CONTRATANTE
6	Entrega das faturas e demais documentos para pagamento.	Após assinaturas do RFS e do RFA pelos representantes da Contratada e do Contratante.	CONTRATADA
7	Atesto da fatura, liquidação e pagamento dos serviços.	Após emissão do RFS, do RFA e de eventuais documentos pendentes.	CONTRATANTE

21. FATURAMENTO, LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

21.1. LIQUIDAÇÃO

21.1.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente e os demais documentos exigidos para o recebimento do objeto, ocorrerá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período.

21.1.1.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

21.1.2. Para fins de liquidação, o gestor encaminhará o processo de pagamento à Secretaria de Orçamento e Finanças, que será responsável por verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a. o prazo de validade;
b. a data da emissão;
c. os dados do contrato e do órgão contratante;
d. o período respectivo de execução do contrato;
e. o valor a pagar; e
f. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

21.1.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o processo de pagamento será restituído ao gestor, o qual manterá a nota fiscal sobrestada até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

21.1.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

21.1.5. A Administração verificará as Certidões Negativas de Débito da Receita Federal, de Regularidade do FGTS e a Negativa Trabalhista e a existência de ocorrências impeditivas diretas no SIAFI, todos requisitos relacionados à manutenção das condições exigidas para a habilitação na licitação.

21.1.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, o gestor providenciará sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do gestor.

21.1.7. Persistindo a irregularidade, o gestor comunicará a Secretaria de Administração para que sejam adotadas as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

21.2. **PRAZO DE PAGAMENTO**

21.2.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa mensal, conforme capítulo anterior, e do recebimento dos autos na seção responsável pela emissão dos documentos de pagamento no SIAFI.

21.2.2. O inadimplemento do pagamento na data aprazada, conforme disposto no capítulo anterior, desde que motivado pelo CONTRATANTE, acarretará a atualização monetária do valor devido à contratada, calculada *pro rata tempore*, até a data do efetivo pagamento, com base no último percentual divulgado do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

21.3. **FORMA DE PAGAMENTO**

21.3.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.

21.3.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

21.3.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

21.3.3.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

21.3.4. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

21.4. **CONTA-DEPÓSITO VINCULADA**

21.4.1. Nos termos da Resolução n. 169/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e da Instrução Normativa STJ/GDG n. 14/2020, o CONTRATANTE reterá da CONTRATADA, em conta-depósito vinculada, os custos relativos às provisões de encargos trabalhistas, cujo percentual será apurado por ocasião da assinatura do contrato, conforme planilha específica.

21.4.2. A minuta de contrato, na cláusula "DA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA", oferece mais detalhamento sobre as regras de operacionalização da conta-depósito vinculada e dos valores a serem provisionados.

22. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

22.1. A Contratada deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis contados do início da prestação do serviço, os seguintes documentos:

a. relação, em planilha, de todos os empregados alocados na execução da prestação do serviço (titulares e substitutos), que contenha nome completo, identidade de gênero, raça/cor e deficiência conforme padrão do Módulo de Produtividade Mensal do CNJ e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), função, número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), número de identidade (RG), e-mail, números de telefone, informação se possui algum vínculo familiar com membro, servidor ou prestador terceirizado do STJ, com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

b. cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) de todos os empregados admitidos, "titulares e substitutos", com as respectivas anotações correspondentes às funções que serão exercidas pelos prestadores terceirizados;

c. exames médicos admissionais, de todos os empregados, que atestem o bom estado físico e mental para o exercício das funções;

d. acordo individual escrito para o banco de horas;

e. documento que comprove a escolaridade e os demais requisitos exigidos do empregado a ser alocado na execução contratual.

22.2. As obrigações acima também devem ser cumpridas quando houver alocação do prestador terceirizado na condição de substituto.

22.3. Considerando as Resoluções CNJ n. 497/2023 e n. 400/2021, o Pacto Nacional do Judiciário pela Equidade Racial, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 5 e 10; e a Instrução Normativa STJ/GP n. 16/2023, a CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE relatório contendo diagnóstico de gênero e raça a partir de informações coletadas por meio de autodeclaração dos ocupantes dos postos de trabalho, conforme a classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), não devendo para esse fim identificar os trabalhadores nominalmente.

22.3.1. O relatório deve conter o quantitativo de pessoas alocadas na execução dos serviços, observados os seguintes modelos:

Cor ou Raça	Definição	Quantitativo
1 - Branca	Para a pessoa que se declarar brança	
2 - Preta	Para a pessoa que se declarar preta	
3 - Amarela	Para a pessoa de origem oriental: japonesa, chinesa, coreana, etc.	
4 - Parda	Para a pessoa que se declarar parda ou que se identifique com mistura de duas ou mais opções de cor ou raça, incluindo branca, preta, parda e indígena.	
5 - Indígena	Para a pessoa que se declarar indígena ou índia. Esta classificação se aplica tanto aos indígenas que vivem em terras indígenas, como aos que vivem fora delas, inclusive em áreas quilombolas.	

Gênero	Definição	Quantitativo
Mulher cis	identifica-se com o mesmo sexo com que nasceu	
Homem cis	identifica-se com o mesmo sexo com que nasceu	

Mulher trans	não se identifica com o mesmo sexo com que nasceu	
Homens trans	não se identifica com o mesmo sexo com que nasceu	
Travesti	pessoas que manifestam uma expressão de gênero - de forma permanente ou transitória - mediante o uso de roupas e atitudes do gênero oposto àquele social e culturalmente associado ao sexo atribuído no nascimento. Isso pode incluir a modificação ou não do seu corpo.	
Outros (as)	não se identifica com nenhum dos casos acima	

22.3.2. O relatório de que trata este item deve ser entregue nos seguintes prazos:

a. até 30 dias após a assinatura do contrato; e
b. anualmente, até o último dia útil de janeiro.

22.4. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de Referência, do contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

22.4.1. indicar e manter, regularmente, preposto aceito pelo CONTRATANTE no local de prestação do serviço para representá-la na execução do objeto;

22.4.1.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

22.4.1.2. Devem ser informados todos os dados de contato do preposto, o qual deverá permanecer à disposição para atendimento das providências requeridas pela equipe de gestão e fiscalização do CONTRATANTE, inclusive para participar de reuniões presenciais.

22.4.2. não alocar empregado, para o exercício de funções de chefia relacionado ao objeto desta contratação, que incida na vedação dos arts. 1º e 2º da Resolução CNJ n. 156, de 8 de agosto de 2012;

22.4.2.1. Apresentar declaração, por escrito, sob as penas da lei, firmada pelo ocupante da função, de que não incide em qualquer das hipóteses de vedação, tipificadas como causa de inelegibilidade prevista em lei ou na resolução mencionada no *caput* deste item.

22.4.3. vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao Tribunal, nos termos do art. 3º da Resolução CNJ n. 7/2005;

22.4.4. não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei n. 14.133/2021 e da Resolução CNJ n. 7/2005, com a redação que lhe fora conferida pela Resolução CNJ n. 229/2016;

22.4.5. cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de vagas de que trata o capítulo 7. deste documento e a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, conforme o art. 116 da Lei n. 14.133/2021;

22.4.5.1. Em atendimento à política de empregabilidade, fica a CONTRATADA obrigada a, mensalmente, durante a execução do contrato, comprovar, por meio da Certidão de Débitos e Consulta de Autos de Infração Trabalhista (CEDIT), o cumprimento da exigência prevista no artigo 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, quanto à reserva dos seus cargos destinada a beneficiários reabilitados ou a pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na proporção determinada pela citada lei, bem como, responsabiliza-se em atender às regras de acessibilidade previstas em legislação.

22.4.6. não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

22.4.7. não possuir, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art.1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

22.4.8. alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas desta contratação, com habilitação e conhecimento adequados;

22.4.9. instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, além de:

22.4.9.1. viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita Federal do Brasil, para verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de sessenta dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

22.4.9.2. viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de sessenta dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

22.4.9.3. oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento;

22.4.9.4. oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível;

22.4.10. disponibilizar ao CONTRATANTE os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;

22.4.11. promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

22.4.12. exigir que os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho observem com pontualidade o início de funcionamento do respectivo posto, conforme os horários fixados pelo CONTRATANTE, para realização dos serviços contratados;

22.4.13. exercer controle da assiduidade e pontualidade dos empregados, franqueando à fiscalização, a qualquer tempo, o acesso aos registros, para acompanhamento e fiscalização do regime de apuração das horas efetivamente trabalhadas pelos profissionais;

22.4.14. realizar os exames médicos exigidos, às suas expensas, na forma da legislação aplicável, tanto na admissão, demissão e durante a vigência do contrato;

22.4.15. elaborar e implementar o Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, previstos, respectivamente, na NR-1 e NR-7, e atualizá-los, conforme as normas vigentes;

22.4.15.1. O PGR deve conter, no mínimo, os seguintes documentos: o inventário de riscos ocupacionais específicos das atividades realizadas nas dependências do CONTRATANTE e o plano de ação.

22.4.16. adotar políticas e medidas preventivas para zelar pela integridade física de seus empregados, assegurando-lhes ambiente de trabalho, inclusive equipamentos e instalações, em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;

22.4.17. responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE;

22.4.17.1. Em caso de impossibilidade de cumprimento do disposto no item acima, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa, a fim de que o CONTRATANTE analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.

22.4.18. efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual, nos prazos regulamentares, mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do CONTRATANTE;

22.4.19. autorizar o CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

22.4.20. providenciar, no prazo de vinte dias, a contar da notificação do CONTRATANTE, a abertura da conta-depósito vinculada, em seu nome, bloqueada para movimentação, destinada ao provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores alocados na execução do contrato, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que somente serão liberados nos termos da Resolução n. 169/2013, do Conselho Nacional de Justiça, e da Instrução Normativa STJ/GDG n. 14/2020.

22.4.20.1. Nos procedimentos de abertura da conta vinculada, a CONTRATADA deverá efetuar o seu cadastramento junto ao banco conveniado para que lhe seja disponibilizada a chave de acesso para consulta a saldos e extratos de depósitos em conta garantia.

22.4.21. instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da administração e a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, para evitar desvio de função;

22.4.22. exigir que os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho observem o Código de Conduta do CONTRATANTE , disposto na Resolução n. 8, de 13 de novembro de 2009 e alterações;

22.4.23. observar a Política de Prevenção e Combate do Assédio Moral, do Assédio Sexual e de todas as formas de discriminação, disposta na Instrução Normativa STJ/GP n. 17 de 14 de abril de 2023, orientando e exigindo que os profissionais alocados nos postos de trabalho cumpram as diretrizes dispostas no referido normativo;

22.4.24. conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

22.4.25. guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

22.4.26. comunicar à fiscalização do contrato, no prazo de 6 (seis) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

22.4.27. atender às determinações regulares emitidas pelos fiscais e pelo gestor do contrato ou autoridade superior, garantindo-lhe o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;

22.4.28. paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada conforme a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

22.4.29. reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

22.4.30. responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à administração ou terceiros, em virtude de dolo ou culpa de seus empregados, quando estiverem nas dependências do CONTRATANTE, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia o valor correspondente aos danos sofridos;

22.4.31. arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, *d*, da Lei n. 14.133/2021;

22.4.32. fornecer, quando solicitado pelo CONTRATANTE, quaisquer documentos dos empregados prestadores dos serviços desta contratação e, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto do contrato, que o CONTRATANTE julgue necessário conhecer ou analisar;

22.4.33. atender às solicitações do CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço;

22.4.34. realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

22.4.35. manter durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

22.4.36. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, até o quinto dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, o **Relatório Gerencial dos Serviços (RGS)**, conforme disposições do item 19.5. e subitens.

23. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

23.1. Além de exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, deverá o CONTRATANTE:

23.1.1. proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitir o acesso de representantes, prepostos ou empregados da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE, observadas as normas de segurança institucional do Tribunal;

23.1.2. emitir decisão sobre reajustamento de preços e reequilíbrio econômico-financeiro, respectivamente, nos prazos de 39 e de 76 dias úteis, e sobre as demais solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente contrato, no prazo de noventa dias corridos, todos os prazos a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada por igual período, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do contrato;

23.1.2.1. O referido prazo ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir as diligências do CONTRATANTE.

23.1.3. acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

23.1.4. receber o objeto no prazo e nas condições estabelecidas neste Termo de Referência;

23.1.5. notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas na execução dos serviços contratados, para serem substituídos, reparados ou corrigidos, no total ou em parte, às suas expensas;

23.1.6. efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor incontroverso correspondente aos serviços prestados, no prazo, na forma e nas condições estabelecidos neste Termo de Referência;

23.1.7. reter os custos relativos às provisões de encargos trabalhistas previstos no contrato, efetuar o depósito desses valores em conta vinculada e autorizar a sua movimentação ou resgate, conforme a legislação vigente;

23.1.8. aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei, no edital de licitação, no contrato e neste Termo de Referência;

23.1.9. cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela contratada; e

23.1.10. notificar os emitentes das garantias contratuais quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

23.2. Fica vedado ao CONTRATANTE ou aos seus servidores praticar atos de ingerência na administração da contratada, a exemplo de:

23.2.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

23.2.2. possibilitar ou dar causa a atos de subordinação, vinculação hierárquica, prestação de contas, aplicação de sanção e supervisão direta sobre os empregados da contratada;

23.2.3. exercer o poder de mando sobre os empregados da contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto para orientação direta relativa à execução das tarefas previamente descritas no rol de atribuições dos postos de trabalho;

23.2.4. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

23.2.5. considerar os trabalhadores da contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;

23.2.6. conceder aos trabalhadores da contratada direitos típicos de servidores públicos, tais como recesso, ponto facultativo, entre outros.

23.3. O CONTRATANTE terá a obrigação de fiscalizar, durante a execução do contrato, periodicamente, as obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias, de todos os prestadores "titulares e substitutos", em especial:

23.3.1. Anotações na carteira de trabalho dos empregados alocados na prestação de serviço, durante a vigência do contrato (titulares e substitutos), para comprovar o registro profissional, o valor do salário e o cumprimento de obrigações trabalhistas;

23.3.2. Pagamento de salário e 13º salário, por meio dos respectivos depósitos bancários;

23.3.3. Fornecimento de benefícios (transporte, alimentação) com anuência expressa dos empregados;

23.3.4. Concessão e pagamento de férias, conforme recibo, folha fiscal e documentos bancários;

23.3.5. Realização de exames médicos obrigatórios, nos termos da legislação vigente específica;

23.3.6. Recolhimento individual do FGTS e devido comprovante;

23.3.7. Cumprimento das determinações dos acordos coletivos;

23.3.8. Cumprimento das garantias provisórias no emprego (gestantes, acidente de trabalho etc);

23.3.9. Recolhimento da contribuição previdenciária (empregados e empregador, conforme o caso);

23.3.10. Pagamento de verbas rescisórias dos empregados alocados na prestação de serviços, inclusive os substitutos, por meio do respectivo depósito bancário e documentos previstos na legislação vigente;

23.3.11. Verificação do número de dias e horas trabalhadas, intervalos, por meio do registro de ponto;

23.3.12. Demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, tributárias, contratuais devidas para cada categoria profissional alocado na prestação de serviço.

23.4. O CONTRATANTE designará gestor e respectivo suplente, fiscal técnico e administrativo com o objetivo de executar a gerência e a fiscalização do contrato, de acordo com as competências e demais disposições previstas no Manual do Gestor de Contratos do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece procedimentos para acompanhamento de contratos administrativos no âmbito do Tribunal.

23.5. Além do crachá que deve ser fornecido pela CONTRATADA, conforme item 22.4.10., o CONTRATANTE fornecerá aos empregados da CONTRATADA, alocados na prestação dos serviços, crachá de acesso às suas dependências, conforme Instrução Normativa STJ/GP n. 24 de 12 de junho de 2023 ou outro normativo vigente referente ao tema:

23.5.1. Na hipótese de extravio ou dano ao crachá de acesso fornecido pelo STJ, a CONTRATADA obrigar-se-á a ressarcir o CONTRATANTE pelo seu custo;

23.5.2. Na hipótese de expirada a vigência do contrato, ou da sua rescisão, a CONTRATADA providenciará no prazo de 02 (dois) dias úteis a devolução de todos os crachás disponibilizados pela CONTRATANTE aos seus empregados.

23.6. A CONTRATADA deverá firmar termo de confidencialidade da informação com a CONTRATANTE.

23.7. Os funcionários alocados pela CONTRATADA para prestação do serviço deverão assinar termo de ciência do termo de confidencialidade da informação indicado no item 23.6. e das normas de segurança vigentes da CONTRATANTE, conforme modelo do ANEXO V..

23.8. O CONTRATANTE será responsável pela elaboração do Relatório de Fiscalização dos Serviços (RFS) e do Relatório de Fiscalização Administrativa (RFA), conforme disposições do Capítulo 17..

24. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

24.1. Sem prejuízo da incidência de outras disposições previstas no instrumento convocatório, na hipótese de falha na execução do contrato, a CONTRATADA fica sujeita à:

24.1.1. **Advertência**, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato de obrigação principal ou acessória de pequena relevância, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

24.1.2. **Multa moratória**:

24.1.2.1. de **0,6% a 3,2%** sobre o valor da parcela inadimplida ou do valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2:

TABELA 1

GRAU DE SEVERIDADE	PERCENTUAL E BASE DE CÁLCULO

1	0,6% ao dia ou por ocorrência sobre o valor mensal do contrato ou, quando a incidência for por empregado, sobre o valor da parcela inadimplida
2	0,8% ao dia ou por ocorrência sobre o valor mensal do contrato ou, quando a incidência for por empregado, sobre o valor da parcela inadimplida
3	1% ao dia ou por ocorrência sobre o valor mensal do contrato ou, quando a incidência for por empregado, sobre o valor da parcela inadimplida
4	1,6% ao dia ou por ocorrência sobre o valor mensal do contrato ou, quando a incidência for por empregado, sobre o valor da parcela inadimplida
5	3,2% ao dia ou por ocorrência sobre o valor mensal do contrato ou, quando a incidência for por empregado, sobre o valor da parcela inadimplida

TABELA 2

INFRAÇÃO			
ITEM	**CONDUTA**	**GRAU DE SEVERIDADE**	**INCIDÊNCIA**
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais	5	Por ocorrência
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	5	Por dia e por unidade de atendimento

3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados	5	Por empregado e por dia
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização sem motivo justificado e aceito pela Administração	3	Por serviço e por dia
5	Retirar, sem anuência prévia do contratante e sem substituição, funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente	3	Por empregado e por dia;
6	Permitir a presença de prestador terceirizado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado ou sem crachá (desde que a unidade não tenha declinado do uso do uniforme)	1	Por empregado e por ocorrência
7	Fornecer informação falsa de serviço	5	Por ocorrência
8	Destruir ou danificar documentos, mobiliário ou equipamentos por culpa ou dolo de seus agentes	4	Por ocorrência
9	Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato	1	Por ocorrência
10	Retirar do STJ quaisquer equipamentos ou materiais de consumo e insumos previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável ou da fiscalização	3	Por item e por ocorrência
Para os itens a seguir, deixar de			
11	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal	1	Por funcionário e por dia

12	Cumprir determinação formal ou instrução complementar e/ou requisição do gestor/fiscal para apresentação de quaisquer documentos inerentes à perfeita fiscalização contratual, inclusive documentação mensal de faturamento	2	Por ocorrência
13	Substituir empregado ou preposto que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço	1	Por funcionário e por dia
14	Cumprir quaisquer regras do edital e seus anexos, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização ou administração	3	Por item e por ocorrência
15	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no contrato	1	Por dia
16	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela fiscalização sem motivo justificado	2	Por ocorrência e por empregado
17	Efetuar o pagamento aos prestadores terceirizados de salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas injustificadamente	5	Por dia
18	Entregar o uniforme, nas quantidades contratualmente definidas, aos prestadores terceirizados	1	Por dia
19	Entregar no prazo ajustado, injustificadamente, esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida para faturamento constante do contrato	2	Por ocorrência e por dia
20	Atender ao nível mínimo de serviço previsto no acordo de nível de serviço, conforme tabela do ANEXO VII. e do item 19.5. e seus subitens.	4	Por indicador e por mês
21	Cumprir o Termo de Confidencialidade da Informação firmado conforme item 23.6..	5	Por ocorrência

22	Apresentar o relatório do item 22.3. e subitens no prazo estabelecido.	1	Por dia
23	Providenciar a substituição dos postos quando não se tratar de férias do titular do posto, conforme item 17.7.3.	5	Por funcionário e por dia

24.1.3. **Multa compensatória:**

24.1.3.1. de **20%** sobre o valor da parcela não cumprida, no caso de inexecução parcial do objeto, caso haja interesse do CONTRATANTE na continuidade da execução do contrato, observado que o valor final apurado para a multa não poderá ser inferior a 0,5% do valor total do contrato, nos termos do § 3º do art. 156 da Lei n. 14.133/2021;

24.1.3.2. de **30%** sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução parcial ou total do objeto, caso não haja interesse do CONTRATANTE na continuidade da execução do contrato em razão de descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das condições avençadas, o que ensejará a rescisão unilateral do contrato, conforme dispõe o inciso I do art. 138 da Lei n. 14.133, de 2021.

25. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

25.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e a Lei n. 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

25.2. As comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

25.3. Após a assinatura do contrato, o CONTRATANTE convocará o representante e/ou preposto da empresa contratada para reunião inicial, devidamente registrada em ata, para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, do tratamento de dados pessoais, das estratégias para execução do objeto, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, entre outros.

25.4. O CONTRATANTE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

25.5. A equipe de gestão do CONTRATANTE será composta por gestor e fiscais designados pelo secretário de Administração do STJ, os quais adotarão as orientações do Manual de Fiscalização e Gestão de Contratos do STJ.

25.5.1. A fiscalização técnica e administrativa caberá, respectivamente, a representantes da **Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel** e da **Coordenadoria de Planejamento e Gestão de Contratos de TIC**, a serem indicados antes da assinatura do contrato.

25.6. **PREPOSTO**

25.6.1. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, para atuar como seu representante e interlocutor autorizado a receber, encaminhar e responder questões técnicas, legais e administrativas referentes ao contrato.

25.6.2. A CONTRATADA poderá solicitar a substituição do preposto indicado que não atenda satisfatoriamente às necessidades da execução contratual.

25.7. **GESTOR**

25.7.1. O gestor coordenará a fiscalização do contrato, da avaliação da qualidade e dos resultados obtidos, bem como do registro de informações atualizadas que viabilizem a tomada de decisão relacionada aos procedimentos de formalização da prorrogação, da repactuação, do reequilíbrio, da alteração, do pagamento, da eventual aplicação de sanções, da extinção do contrato, entre outros.

25.7.2. Caberá ao gestor e, nos seus afastamentos e impedimentos, ao seu substituto, além das demais atribuições estabelecidas no Manual de Fiscalização e Gestão de Contratos do STJ:

a. coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e, se houver, setorial;

b. convocar e coordenar reunião inicial, registrada em ata, com a participação da contratada (signatário do contrato e/ou preposto) e dos fiscais, a fim de serem alinhados os procedimentos de acompanhamento da execução contratual e da forma de apresentação dos documentos exigíveis para pagamento mensal ou eventual;

c. emitir ordens de serviço/fornecimento e solicitar à contratada a correção de pendências constatadas na execução do contrato;

d. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

e. receber, manifestar-se e dar o encaminhamento devido a dúvidas ou questionamentos feitos pela contratada e pela fiscalização, centralizando as informações;

f. zelar pelo fiel cumprimento do objeto contratado sob sua supervisão e, sempre que requerido, submeter previamente à deliberação da Secretaria de Administração pedido de alteração de serviço, de substituição de material/equipamento, de reajuste, repactuação e/ou de reequilíbrio, que deverá ser encaminhado com a justificativa da contratada, mediante apresentação de documento comprobatório dos fatos alegados, e a manifestação do gestor do contrato;

g. encaminhar as informações e documentos à unidade de orçamento e finanças relativas:

g.1. à inscrição em restos a pagar, a exemplo do valor a ser inscrito, possíveis alterações contratuais em andamento que resultem em aumento de despesa, a exemplo do reconhecimento da repactuação, e a necessidade de manutenção do saldo de empenhos inscritos em restos a pagar, relativos a exercícios anteriores;

g.2. ao empenhamento, liquidação e pagamento, mediante a atestação das notas fiscais, acompanhamento da manutenção das condições de habilitação da contratada e anotação dos problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa e o valor a ser retido em conta vinculada;

h. devolver, mediante justificativa e notificação formal, nota fiscal apresentada pela contratada quando for observada irregularidade que inviabilize o ateste e pagamento do serviço prestado;

i. oficiar à contratada em caso de verificação de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS;

j. informar à Secretaria de Administração, tempestivamente, o descumprimento contratual por parte da contratada e sugerir a aplicação das sanções previstas no instrumento convocatório e/ou no contrato, conforme orientações contidas na Instrução Normativa STJ/GDG n. 10/2023;

k. confeccionar e assinar o termo de recebimento definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais no prazo estabelecido no edital;

l. realizar a avaliação do pedido para liberação de valores depositados em conta-depósito vinculada, conferindo previamente a documentação e a planilha da empresa, indicando o valor a ser liberado, e encaminhá-lo, no prazo estabelecido no normativo interno do Tribunal, à Seção de Análise de Garantia, Conta Vinculada e Sanções Contratuais - SAGAV;

l.1. A instrução de liberação de depósito em conta vinculada deverá observar a planilha disponibilizada pela fiscalização, obtida na intranet da Secretaria de Administração, e os procedimentos estabelecidos na Instrução Normativa STJ/GDG n. 14/2020.

m. coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnico, administrativo e, se houver, setorial;

n. exigir o termo de quitação anual de obrigações trabalhistas perante os sindicados dos empregados da categoria prevista neste documento;

o. elaborar o relatório final para divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

p. observar, na medida do possível, a equidade de gênero no contrato ao longo de sua execução.

25.8. **FISCAL TÉCNICO**

25.8.1. O fiscal técnico realizará o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato em seus aspectos técnicos, a quem caberá e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, além das demais atribuições estabelecidas no Manual de Fiscalização e Gestão de Contratos do STJ:

25.8.1.1. anotar no histórico de gerenciamento todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

25.8.1.2. monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços e emitir notificações à contratada para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão, ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

25.8.1.3. comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas, em especial a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência;

25.8.1.4. fiscalizar a execução do contrato, em conjunto com o fiscal administrativo, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento, inclusive a observância do instrumento para aferição da qualidade da prestação dos serviços, se houver, e submeter ao gestor para ateste ou notificação da contratada para regularização de impropriedade constatada;

25.8.1.5. comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

25.8.1.6. confeccionar e assinar o termo de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico referentes aos serviços de acordo com as regras contratuais;

25.8.1.7. participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato;

25.8.1.8. propor ao gestor, na hipótese de descumprimento contratual, a aplicação de sanções à contratada, de acordo com as regras estabelecidas no ato convocatório e/ou contrato, observando os procedimentos estabelecidos na Instrução Normativa STJ/GDG n. 10/2023;

25.8.1.9. auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pela contratada.

25.9. **FISCAL ADMINISTRATIVO**

25.9.1. O fiscal administrativo realizará o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato em seus aspectos administrativos e documentais da execução dos serviços, quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, a quem caberá e, nos seus afastamentos e impedimentos legais, ao seu substituto, além das demais atribuições estabelecidas no Manual de Fiscalização e Gestão de Contratos do STJ:

25.9.1.1. participar das reuniões inicial, de trabalho e de conclusão da execução contratual;

25.9.1.2. prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho, do pagamento, das garantias e glosas;

25.9.1.3. verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

25.9.1.4. estabelecer rotina para acompanhar a frequência, a jornada de trabalho, os serviços e funções exercidos pelos profissionais terceirizados, conforme regras estabelecidas no contrato;

25.9.1.5. conferir se os documentos apresentados pela contratada correspondem aos prestadores de serviço que estão alocados no STJ para cumprimento do objeto pactuado;

25.9.1.6. verificar se foram realizados, dentro do prazo, os pagamentos salariais e dos benefícios aos prestadores de serviço, conforme estabelecido em contrato;

25.9.1.7. conferir os documentos comprobatórios do adimplemento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, exigidos para a realização do pagamento;

25.9.1.8. elaborar relatório de acompanhamento mensal do contrato, com o cálculo de desconto de horas ou dias não trabalhados pelos profissionais e as retenções/glosas aplicadas à contratada nos termos do contrato;

25.9.1.9. analisar, juntamente com o fiscal técnico, os documentos apresentados para pagamento juntamente com a nota fiscal, conferi-los com as condições estabelecidas no contrato e submeter ao gestor para ateste ou para notificação da contratada de impropriedade constatada;

25.9.1.10. solicitar à contratada, periodicamente e por amostragem, comprovantes dos registros de recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos profissionais alocados no Tribunal;

25.9.1.11. propor ao gestor, na hipótese de descumprimento contratual, a aplicação de sanções à contratada, de acordo com as regras estabelecidas no ato convocatório e/ou contrato, observando os procedimentos estabelecidos na Instrução Normativa STJ/GDG n. 10/2023;

25.9.1.12. instruir e submeter ao gestor do contrato o pedido de prorrogação contratual, mediante a juntada da documentação que habilitou a contratada devidamente atualizada, bem como da pesquisa de mercado e avaliação dos resultados obtidos que comprovem a necessidade e a vantagem econômica da contratação;

25.9.1.13. analisar os pedidos formulados pela contratada relacionados à liberação de valores retidos em conta-depósito vinculada, considerando a força de trabalho alocada no Tribunal e o período em que os prestadores de serviço estão em atividade nas dependências do STJ;

25.9.1.14. solicitar à contratada a documentação necessária para a análise relativa à observância da legislação referente à concessão de férias e licenças, bem como do respeito à estabilidade provisória de seus empregados (estabilidade gestante e acidentária) para avaliação da unidade competente;

25.9.1.15. realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, ao final de cada período mensal, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo, em especial o cumprimento, pela contratada, dos pagamentos dos salários e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, entre outros;

25.9.1.16. participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato;

25.9.1.17. auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pela contratada.

25.9.2. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

25.10. N a **fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais** serão exigidas, entre outras, as seguintes comprovações da CONTRATADA:

25.10.1. além da documentação eventualmente indicada nos demais itens deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá:

25.10.1.1. entregar até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf): Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND); certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado; Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

25.10.1.2. entregar, quando solicitado pelo CONTRATANTE, quaisquer dos seguintes documentos:

25.10.1.2.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado;

25.10.1.2.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;

25.10.1.2.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

25.10.1.2.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

25.10.1.2.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

25.10.1.3. entregar a cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

25.10.1.3.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

25.10.1.3.2. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

25.10.1.3.3. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

25.10.1.3.4. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

25.10.2. Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no item 25.10.1. deste Termo de Referência deverão ser apresentados.

25.10.3. A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 25.10.2. acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

25.10.4. A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados.

25.10.4.1. O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT.

25.10.5. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestor do contrato deverão comunicar à Secretaria de Administração para que seja oficiada à Receita Federal do Brasil (RFB).

25.10.6. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestor do contrato deverão comunicar à Secretaria de Administração para que seja oficiado ao Ministério do Trabalho.

25.10.7. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela contratada poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

25.10.8. O CONTRATANTE poderá conceder um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.

25.10.9. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, o CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

25.10.10. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, o CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

25.10.11. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo CONTRATANTE para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.

25.10.12. A realização de pagamento, pelo CONTRATANTE, diretamente aos empregados não configura vínculo empregatício ou implica a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o contratante e os empregados da CONTRATADA.

25.10.13. A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

25.10.14. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

25.10.15. Quando da rescisão contratual, o fiscal administrativo deve verificar o pagamento, pela CONTRATADA, das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

25.10.15.1. Até que a CONTRATADA comprove o disposto no *caput* acima, o CONTRATANTE deverá reter a garantia prestada e os valores das notas fiscais ou faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada, podendo utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos em até quinze dias, conforme previsto no instrumento convocatório e nos artigos 64 e 65 da Instrução Normativa Seges/MP n. 5/2017.

25.10.16. A fiscalização administrativa observará, ainda, as diretrizes relacionadas no Capítulo 13 e subitens do Manual de Fiscalização e Gestão de Contratos do STJ.

25.11. O titular da **Seção de Rede de Telecomunicação Física e Móvel (SERTE)** , seu substituto, durante os impedimentos legais, e os fiscais técnico e administrativo serão responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução do presente ajuste, procedendo ao registro de ocorrências e adotando as providências necessárias ao cumprimento das condições avençadas.

25.11.1. O fiscal ou gestor do CONTRATO, ao verificar o descumprimento da meta dos indicadores de níveis de serviços estabelecidos para a execução do serviço, deverá comunicar ao fiscal administrativo responsável para que este promova a adequação contratual por meio de glosas, respeitando-se os limites contratuais previstos no Capítulo 2. deste termo e no instrumento convocatório.

25.11.2. Os representantes da CONTRATANTE (gestor, fiscal técnico e fiscal administrativo) deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º, 2º e 3º do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

25.11.3. A equipe de fiscalização do CONTRATO realizará vistoria durante a execução do contrato com vistas a verificar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, ou emprego de recursos humanos ineficientes e/ou inadequados.

25.11.4. A equipe de fiscalização elaborará Relatório de Fiscalização de Serviços, o qual tomará por base a documentação apresentada pela CONTRATADA - especialmente o Relatório Gerencial de Serviços (RGS), nos termos do item 19.5.4. -, que deverá ser assinado pelo preposto da CONTRATADA antes do pagamento dos serviços.

25.11.4.1. O ANEXO VI. apresenta um modelo para o Relatório de Fiscalização de Serviços (RFS), para referência, podendo seu conteúdo ser alterado a critério do CONTRATANTE.

25.12. **DA REUNIÃO INICIAL:**

25.12.1. A CONTRATANTE convocará a CONTRATADA, no dia útil seguinte a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas - ora denominada REUNIÃO INICIAL - com objetivo de:

25.12.1.1. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO DA CONTRATADA;

25.12.1.2. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

25.12.1.3. Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e gestão do CONTRATO;

25.12.1.4. A CONTRATADA, na reunião inicial, deverá:

25.12.1.4.1. Apresentar seu PREPOSTO;

25.12.1.4.2. Apresentar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Segurança da Informação devidamente assinado pelo seu representante legal;

25.12.1.4.3. Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;

25.12.1.4.4. Apresentar o Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação devidamente assinado pelo PREPOSTO e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados;

25.12.1.4.5. Realizar apresentação dos seus colaboradores e do seu processo de trabalho, execução dos serviços contratados.

25.12.1.4.6. Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados.

25.13. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços, impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

25.14. A CONTRATANTE e a CONTRATADA se reunirão periodicamente, pelo menos a cada semestre podendo ser por uso de conferência web, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação do executado, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimento.

25.15. Reuniões de monitoramento ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pela CONTRATANTE sendo obrigação da CONTRATADA atender às convocações.

25.16. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas para fins de manutenção do histórico da gestão do CONTRATO.

25.17. Após o último dia útil de cada mês a CONTRATANTE apresentará relatório de serviço com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço medidos e as intercorrências técnicas detectadas durante a execução dos serviços no mês.

25.17.1. A CONTRATANTE poderá disponibilizar RELATÓRIOS DE SERVIÇO semanais, na tarde do penúltimo dia útil da semana, com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço, as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços da semana.

26. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

26.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados ao Superior Tribunal de Justiça no Orçamento Geral da União.

26.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

a) Gestão/Unidade: **050001**;

b) Fonte de Recursos: 0100000000;

c) Programa de Trabalho: **02.061.0033.4236.0001**;

e) Elemento de Despesa: **3.33.90.40**

26.3. A existência de créditos orçamentários vinculados à contratação será atestada pelo STJ a cada exercício financeiro.

27. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

27.1. O valor da despesa foi estimado em **R$ 1.715.303,28** (um milhão, setecentos e quinze mil trezentos e três reais e vinte e oito centavos), conforme Planilha de Custos e Formação de Preços (Planilha editável 5019793 e planilha para visualização 5019794), representada no seguinte resumo:

Tipo de Serviço - Categoria Profissional	**Quantidade**	**Valor do Posto (R$)**			
	Postos de Trabalho	**Remuneração**	**Unitário**	**Mensal**	**Total (24 meses)**
Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação (CBO 1425-35)	1	5.113,75	13.036,91	13.036,91	312.885,84
Técnico de telecomunicações (telefonia) (CBO 3133-15)	6	3.664,69	9.739,01	58.434,06	1.402.417,44
Valor Total				**71.470,97**	**1.715.303,28**

27.1.1. Para fins de estimativa da despesa, foram consideradas as seguintes convenções coletivas de trabalho:

a) para os postos P1 (Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - CBO 1425-35) e P2 (Técnico de telecomunicações - telefonia - CBO 3133-15), a **convenção coletiva de trabalho (CCT) dos sindicatos dos trabalhadores em telecomunicações do DF - SINTTEL-DF, CNPJ n. 00.721.209/0001-44, e da indústria de instalação de redes, equipamentos e sistemas de telecomunicações do Distrito Federal - SINDIMEST-DF, CNPJ n. 00.120.069/0001-59, de vigência 2023/2024 e registro DF000578/2023 no Ministério do Trabalho e Emprego**.

27.2. Para fins de estimativa da despesa, foram considerados:

27.2.1. Para os postos P1 (Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - CBO 1425-35) e P2 (Técnico de telecomunicações - telefonia - CBO 3133-15), a **convenção coletiva de trabalho (CCT) dos sindicatos dos trabalhadores em telecomunicações do DF - SINTTEL-DF, CNPJ n. 00.721.209/0001-44, e da indústria de instalação de redes, equipamentos e sistemas de telecomunicações do Distrito Federal - SINDIMEST-DF, CNPJ n. 00.120.069/0001-59, de vigência 2023/2024 e registro DF000578/2023 no Ministério do Trabalho e Emprego**.

27.2.2. O salário dos postos foi fixado com base na pesquisa de mercado 5019791:

27.2.2.1. O salário base do cargo de "Técnico em Telecomunicações" foi estimado por meio de ampla pesquisa de mercado com contratações públicas, convenções coletivas e internet, seguindo as diretrizes do Manual de Avaliação de Preços de Mercado do STJ, resultando, pelo critério de média, no valor de referência de R$ 3.664,69 (três mil seiscentos e sessenta e quatro e sessenta e nove centavos).

27.2.2.2. O salário base do cargo de "Supervisor" foi estimado por meio de ampla pesquisa de mercado com contratações públicas, convenções coletivas e internet, seguindo as diretrizes do Manual de Avaliação de Preços de Mercado do STJ, resultando, pelo critério de média, no valor de referência de R$ 5.113,75 (cinco mil e cento e treze reais e setenta e cinco centavos).

27.2.3. Os custos unitários de cada item de vestuário do uniforme foram obtidos por meio de pesquisa de mercado 5019792, seguindo as diretrizes do Manual de Avaliação de Preços de Mercado do STJ, pelo critério de média, resultando nos valores indicados na tabela abaixo:

Item de vestuário	**Custo médio**
Paletó (Masculino) ou Blazer (Feminino)	R$ 116,17
Camisa social (Masculino ou Feminino)	R$ 52,32
Calça social (Masculino ou Feminino)	R$ 67,08
Cinto (Masculino ou Feminino)	R$ 17,89
Sapato (Masculino) ou Scarpin (Feminino)	R$ 52,06
Gravata (Masculino ou Feminino)	R$ 15,56
Par de Meias (Masculino) ou meia-calça (Feminino)	R$ 8,42

O custo médio e quantidades de cada item de uniforme para todos os postos, tendo em vista a vigência de 24 meses do contrato, constam registrados na tabela abaixo.

DETALHAMENTO DO CUSTO DO UNIFORME

Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação

UNIFORME (DESCRIÇÃO)	**QTDE P/ 24 MESES**	**CUSTO UNITÁRIO**	**CUSTO TOTAL**
Terno (Masculino) ou Blazer (Feminino)	2	R$ 116,17	**R$ 232,34**
Camisa social	8	R$ 52,32	**R$ 418,56**
Calça social	8	R$ 67,08	**R$ 536,64**

DETALHAMENTO DO CUSTO DO UNIFORME			
Cinto	4	R$ 17,89	**R$ 71,56**
Sapato (Masculino) ou Scarpin (Feminino)	4	R$ 52,06	**R$ 208,24**
Gravata	4	R$ 15,56	**R$ 62,24**
Par de Meias	20	R$ 8,42	**R$ 168,40**
CUSTO TOTAL DO UNIFORME PARA UM PROFISSIONAL			**R$ 1.697,98**
CUSTO MENSAL DO UNIFORME PARA UM PROFISSIONAL			**R$ 70,75**

Técnico de telecomunicações (telefonia)

UNIFORME (DESCRIÇÃO)	QTDE P/ 24 MESES	CUSTO UNITÁRIO	CUSTO TOTAL
Terno (Masculino) ou Blazer (Feminino)	4	R$ 116,17	**R$ 464,68**
Camisa social	8	R$ 52,32	**R$ 418,56**
Calça social	8	R$ 67,08	**R$ 536,64**
Cinto	4	R$ 17,89	**R$ 71,56**
Sapato (Masculino) ou Scarpin (Feminino)	4	R$ 52,06	**R$ 208,24**
Gravata	4	R$ 15,56	**R$ 62,24**
Par de Meias	20	R$ 8,42	**R$ 168,40**
CUSTO TOTAL DO UNIFORME PARA UM PROFISSIONAL			**R$ 1.930,32**
CUSTO MENSAL DO UNIFORME PARA UM PROFISSIONAL			**R$ 80,43**

27.2.4. O seguro de vida foi obtido a partir da pesquisa de mercado 3893877.

ANEXO I - UNIFORMES

1. Neste anexo, será apresentado o detalhamento do uniforme dos profissionais a serem alocados nos postos de trabalho de **Supervisor com formação em Tecnologia da Informação - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação (CBO 1425-35) e** de **Técnico de Telecomunicações (CBO 3133-15).**

2. Define-se como kit de uniforme o conjunto de itens de vestuário distribuído **a cada 12 (doze) meses**, destinado aos ocupantes de cada posto de trabalho, conforme o gênero, descrito na tabela abaixo.

Posto	**Kit Masculino**		**Kit Feminino**	
	Item	**Quantidade**	**Item**	**Quantidade**
Técnico de Telecomunicações (CBO 3133-15)	1- PALETÓ (TERNO)	2	1 - BLAZER	2
	2 - CALÇA SOCIAL	4	2 - CALÇA SOCIAL	4
	3 - CAMISA SOCIAL	4	3 - CAMISA SOCIAL	4
	4 - PAR DE MEIAS	10	4 - PAR DE MEIAS	10
	5 - CINTO	2	5 - CINTO	2
	6 - SAPATO SOCIAL MASCULINO	2	6 - SAPATO, MODELO SCARPIN	2
	7 - GRAVATA	2	7 - GRAVATA	2
Supervisor com formação em Tecnologia da Informação (CBO 1425-35	1- PALETÓ (TERNO)	1	1 - BLAZER	1
	2 - CALÇA SOCIAL	4	2 - CALÇA SOCIAL	4
	3 - CAMISA SOCIAL	4	3 - CAMISA SOCIAL	4
	4 - PAR DE MEIAS	10	4 - PAR DE MEIAS	10
	5 - CINTO	2	5 - CINTO	2
	6 - SAPATO SOCIAL MASCULINO	2	6 - SAPATO, MODELO SCARPIN	2
	7 - GRAVATA	2	7 - GRAVATA	2

3. As especificações de cada item de vestuário listado na tabela do item ANEXO I.2. constam na tabela abaixo.

Especificações dos itens de vestuário		
Item	**Gênero**	**Descrição**
Paletó	Masculino	Confeccionado em tecido de 1ª Qualidade, 80% poliéster e 20% viscose, gramatura linear 270, na cor preta.
Blazer	Feminino	Confeccionado em tecido de 1ª Qualidade, 100% poliéster e gramatura linear 270, cor preta.
Calça social	Masculino e Feminino	Confeccionada em tecido de 1ª Qualidade, 80% poliéster e 20% viscose e gramatura linear 270, na cor preta.
Camisa social	Masculino e Feminino	Confeccionada em tecido 100% algodão mercerizado na cor branca.
Meia	Masculino e Feminino	Em tecido liso 100% poliamida, tamanho único, cor preta.
Cinto	Masculino e Feminino	Em couro, modelo social, face única, tamanho único, regulável, na cor preta.
Sapato social masculino	Masculino	Modelo social, em couro de 1ª qualidade, cor preta, provido de palmilha acolchoada, com salto em borracha e solado em couro com proteção antiderrapante.
Sapato modelo escarpam	Feminino	Modelo escarpam em couro natural de 1ª qualidade, com palmilha interna, solado de borracha antiderrapante, salto e altura entre 03 a 04 cm, na cor preta.
Gravata	Masculino e Feminino	Modelo social, vertical, confeccionada em tecido 100% poliéster, forrada em nylon, acabamento de primeira qualidade, cor discreta.

4. Os tamanhos de todos os itens de vestuário deverão estar de acordo com o manequim do(a) usuário(a).

ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. A seguir, é apresentado o **Ecossistema de Telecomunicações do STJ** de forma sintética e simplificada:

1.1. O STJ possui um diversificado grupo de equipamentos para a prover os serviços de telecomunicações e assim oferecer tecnologias de comunicação a esta Corte. Este Tribunal possui uma infraestrutura interna capaz de conectar os dispositivos de forma cabeada e não cabeada. Para comunicação externa, foram contratados links em operadoras de telecomunicação que acessam a rede pública de telefonia (PSTN), a rede celular e a Internet. O sistema de telefonia utiliza tanto a tecnologia VoIP, quanto a Telefonia Convencional, além da telefonia celular e a Internet para atender as demandas dos usuários desta Corte.

1.2. São elementos desse ecossistema, pelo menos, os seguintes itens:

1.2.1. equipamentos e dispositivos de telecomunicações presentes em diversas salas, distribuídas em todos os prédios e respectivos andares que compõem as dependências do STJ;

1.2.2. Aproximadamente 3700 ramais/aparelhos de telefonia IP VoIP SIP - Open Stage 40G, 40 WVoIP WL3, instalados na sede do STJ, e nas representações, na Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, no Conselho de Justiça Federal, na garagem, na oficina mecânica, no anexo de apoio, nas residências oficiais e nos gabinetes virtuais;

1.2.3. 100 aparelhos de comunicação de voz e vídeo, marca Polycom, modelo VVX 1500;

1.2.4. até 72 ramais/aparelhos de telefonia analógica;

1.2.5. Cabos de par trançado (UTP) e fibras ópticas;

1.2.6. 2 conversores elétrico/óptico (dupla abordagem);

1.2.7. até 32 linhas diretas fixas instaladas no STJ, gabinetes e residências oficiais;

1.2.8. 4 estações rádio-base do serviço móvel pessoal;

1.2.9. 01 banco de bateria de 48V e 150 Ah;

1.2.10. Diversos dispositivos móveis (smartphones, modems USB, tablets) que utilizam as tecnologias 3G, 4G e 5G;

1.2.11. Aplicação de FAX virtual;

1.2.12. 6 Centrais de Atendimento Telefônico;

1.2.13. 6 mesas telefônicas;

1.2.14. Aproximadamente 10.551.233 ligações registradas entre 01/01/2022 e 26/06/2024 utilizando o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) contratado pelo STJ;

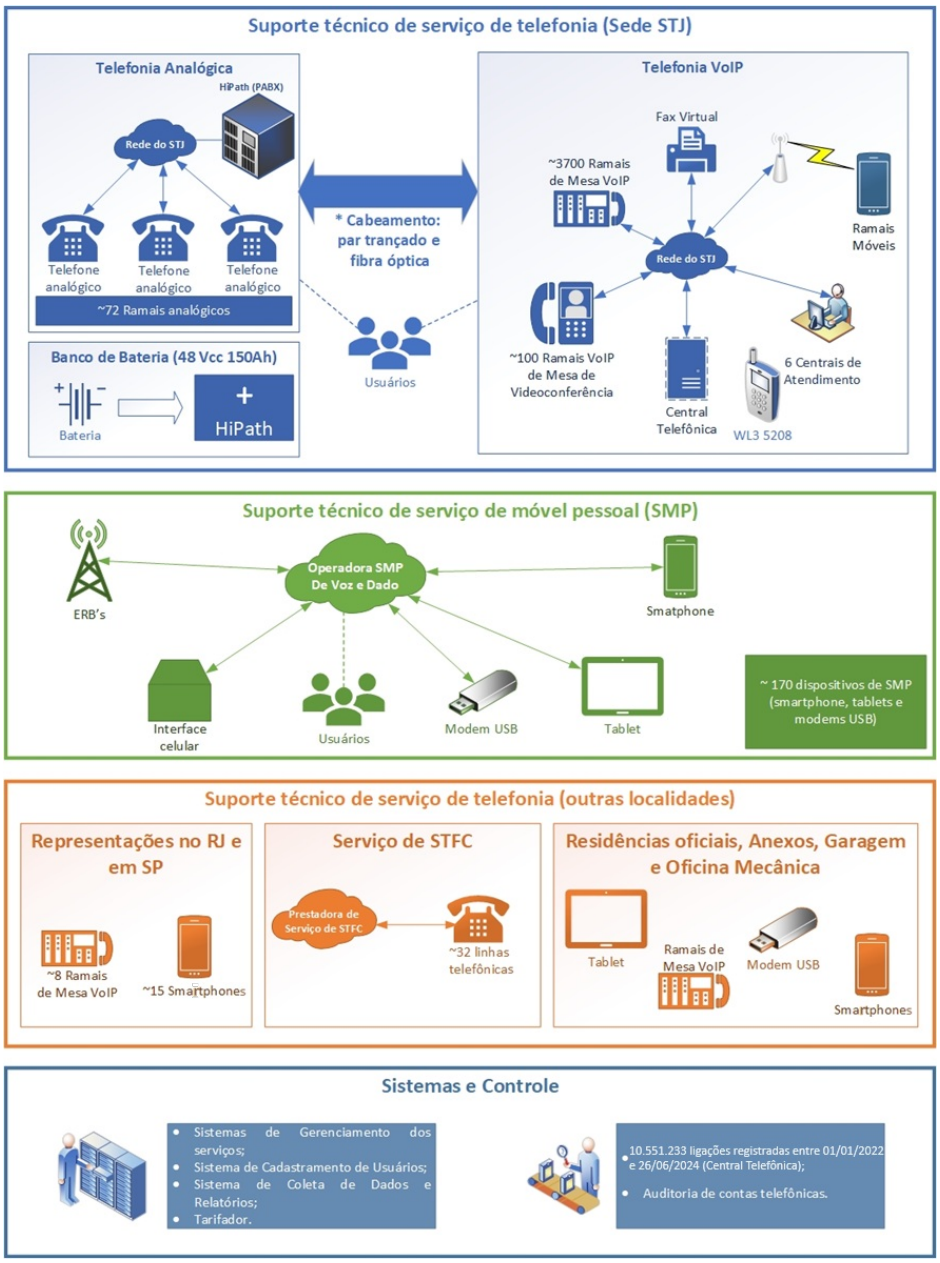
1.2.15. Sistemas de gerenciamento de telecomunicações para cadastro de ramais, celular, linha direta, cabos, controle de cotas, atesto, tarifador, unidades e servidores;

1.2.16. 42 pontos de acesso com conversores de televisão a cabo (MMDS);

1.2.17. 33 modems USB 4G e demais gerações;

1.2.18. 4 distribuidores gerais de comunicação de voz.

1.3. A figura a seguir ilustra a infraestrutura de serviços de telecomunicações sob a óptica de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel (SMC e SMP), SRTT - Serviço de Rede de Transporte de Telecomunicações, Serviço por Linha Dedicada Nacional e Internacional, Serviço de Rede Comutada e Serviço de Comunicação de Dados. Todavia, cumpre destacar que os dispositivos periféricos (aqueles utilizados pelos usuários para efetivar as comunicações, como ramais, dispositivos móveis e demais equipamentos) são os elementos motivadores desta contratação, já que há uma demanda de atendimento de chamados técnicos a usuários dos serviços.



1.3.1. A partir da figura acima, é possível verificar que há diversos equipamentos relacionados aos serviços de telefonia fixa (STFC - Serviço Telefônico Fixo Comutado), aos serviços de telefonia móvel (SMP - Serviço Móvel Pessoal) e aos demais suportes técnicos realizados e sistemas de gestão e controle dos ativos de telecomunicação.

2. A seguir são apresentadas as principais rotinas dos postos de trabalho **Técnico de Telecomunicações** e **Supervisor com formação em Tecnologia da Informação**.

2.1. Quanto ao atendimento a usuários e ao suporte às demandas de Telecomunicação, as atividades são:

2.1.1. participar de reuniões técnicas sobre o serviço de telecomunicações do STJ;

2.1.2. elaborar roteiros e procedimentos para correção de falhas e atendimentos sobre os serviços de telecomunicação do STJ, como telefonia IP, fixa, móvel, televisão por assinatura, suporte a equipamentos e dispositivos e demais serviços operacionais de telecomunicação oferecidos pela Coordenadoria;

2.1.3. executar serviços de suporte básico, de rotina ou de apoio logístico;

2.1.4. monitorar periodicamente o banco de baterias da Central Telefônica (curva de resposta de carga);

2.1.5. realizar atendimentos a usuários e clientes de serviços de telecomunicação do STJ na sede do órgão, assim como em anexos, residências oficiais e outras localidades que integram o STJ.

2.1.6. documentar e manter atualizadas as informações dos serviços telecomunicação, como, por exemplo, telefonia IP, fixa e móvel pessoal, e de dispositivos e equipamentos usados pelos usuários, como ramais, aplicativos de comunicação, smartphone, modems e outros;

2.1.7. verificar e comunicar ao STJ caso haja alguma falha no serviço das operadoras que prestam serviços ao Tribunal;

2.1.8. elaborar relatórios de desempenho e de utilização dos usuários;

2.1.9. apoiar na especificação técnica de serviços;

2.1.10. interagir com a equipe da área comercial e as localidades que se encontram instaladas a solução.

2.1.11. propor e executar, quando aprovadas, melhorias que agregam valores ao serviço de telecomunicação do STJ;

2.1.12. participar ativamente na proposta de melhorias e apoiar na elaboração de resposta para questionamentos sobre os serviços de Telecomunicação.

2.1.13. acompanhar chamados técnicos relativos a problemas nos serviços de telecomunicações geridos pela Coordenadoria de Tecnologia da Comunicação e relacionados ao ecossistema descrito no item ANEXO II.1.

2.2. Quanto aos serviços relacionados à Telefonia VoIP, as atividades são:

2.2.1. configurar, instalar, remanejar, desativar e manter serviços e ramais de telefonia IP, como o OpenStage 40 ou similar;

2.2.2. configurar, instalar, remanejar, desativar e manter serviços e ramais de telefonia IP sem fio, como o WL3 ou similar;

2.2.3. configurar, instalar, remanejar, desativar e manter serviços e ramais de telefonia IP com vídeo conferência, como o Polycom VVX 1500 ou similar;

2.2.4. configurar, instalar, remanejar, desativar e manter serviços e ramais de telefonia IP usando aplicativo móvel, como o OpenStage Mobile ou similar;

2.2.5. corrigir falha no dispositivo de fax virtual, como o Xpression (Unify/Atos) ou similar;

2.2.6. utilizar plataforma de configuração e manutenção remota de Central Telefônica, como o Common Manager Portal (CMP), o Deployment Service (DLS) ou simular;

2.2.7. orientar sobre o uso do serviço de telefonia IP a usuários e clientes dos serviços;

2.2.8. conduzir troca de aparelhos e dispositivos a usuários dos serviços de Telecomunicação do STJ;

2.2.9. configurar Serviços/Permissões dos dispositivos de comunicação de voz e vídeo sobre IP;

2.2.10. realizar serviços de suporte básico, de rotina ou de apoio logístico de comunicação de voz e vídeo sobre IP;

2.2.11. verificação de nível de sinal e operabilidade dos pontos de acessos para comunicação WVoIP.

2.3. Quanto aos serviços relacionados à Telefonia Convencional, as atividades são:

2.3.1. configurar, instalar, remanejar, desativar e manter serviços e ramais de telefonia fixa (por exemplo, STFC), incluindo Centrais de Comutação Privada, como a Hipath 4000 ou similar;

2.3.2. instalar extensões de telefonia fixa (por exemplo, STFC);

2.3.3. programar facilidades de ramais/fac-símiles analógicos conectados à Centrais de Comutação Privada, como a Hipath 4000;

2.3.4. examinar tecnicamente as instalações realizadas nos equipamentos e na Central de Comutação Privada (como por exemplo, a Hipath 4000), a fim de detectar falhas e anomalias.

2.4. Quanto aos serviços relacionados à Telefonia do Serviço Móvel Pessoal, as atividades são:

2.4.1. apoiar os serviços de telefonia móvel do Tribunal, auxiliando, por exemplo, no controle de equipamentos, em intervenções necessárias junto à operadora de telefonia contratada, em orientações aos usuários e em propostas de melhorias do serviço.

2.4.2. configurar, instalar, remanejar, desativar, manter serviços, controlar a distribuição e empréstimo de equipamentos smartphones, tabletes e modems USB;

2.4.3. providenciar ativação do acesso de voz/dados, com a operadora do serviço móvel pessoal;

2.4.4. providenciar ativação para roaming internacional com a operadora do serviço móvel pessoal;

2.4.5. orientar sobre o manuseio de equipamentos smartphones, tabletes e modems USB, diversos modelos (como iPhones/iPads da marca Apple, smartphones e tablets Samsung, aparelhos Huawei, entre outros);

2.4.6. auxiliar na especificação de soluções do Serviço Móvel Pessoal;

2.4.7. elaborar roteiros e procedimento para correção de falhas e atendimentos dos dispositivos smartphones, tabletes e modems USB, diversos modelos;

2.4.8. realizar serviços de suporte básico, de rotina ou de apoio logístico nos dispositivos smartphones, tabletes e modems USB, diversos modelos (iPhones/iPads da marca Apple, smartphones e tablets Samsung, aparelhos Huawei, entre outros);

2.4.9. verificar nível de sinal e operabilidade dos serviços móveis pessoais (4G e demais gerações) das estações rádio base;

2.4.10. implementar funcionalidades/aplicativos nos dispositivos smartphones, tabletes e modems USB;

2.4.11. propor melhorias para evolução do sistema;

2.4.12. verificar e elaborar relatórios sobre a disponibilidade do sinal de serviço SMP no sistema indoor do STJ que é composta por estações rádio base, UPS, meios irradiantes e demais ativos de comunicação sem fio;

2.4.13. cadastrar equipamentos de radiocomunicação, antenas, torres, ERB, UPS e demais ativos de rádio comunicação sistema indoor do STJ;

2.4.14. auxiliar na avaliação de documentação técnica de radiofrequência;

2.4.15. manter toda a documentação envolvida atualizada.

2.5. Quanto à Infraestrutura de Rede de Voz, as atividades são:

2.5.1. manter a infraestrutura de rede de voz disponível, mantendo toda a documentação;

2.5.2. monitorar os dispositivos VoIP (fixo, móvel e fax virtual), analógicos (fixo, móvel e fac-símile), sistema de radiocomunicação sem fio e demais dispositivos e periféricos de telecomunicação do Tribunal que forem necessários;

2.5.3. corrigir falhas em cabo de rede de voz analógico, UTP, CCI, CCE e fibra óptica;

2.5.4. verificar ponto de rede de voz, cabeamento, UTP, CCI, CCE e fibra óptica;

2.5.5. remanejar e instalar ponto de rede de voz, quando houver;

2.5.6. solicitar ampliação dos pontos de rede VoIP;

2.5.7. auxiliar na manutenção de instalações de infraestrutura de telecomunicações;

2.5.8. realizar serviços de apoio à avaliação de instalações em infraestrutura de telecomunicações, fixa e sem fio;

2.5.9. realizar serviços de apoio em projeto de infraestrutura de engenharia relacionada a telecomunicações.

2.6. Quanto aos Sistemas de Gerenciamento, Controle e Tarifação, as atividades são:

2.6.1. acompanhar o funcionamento do serviço de tarifação, verificando falhas desde a coleta de bilhetes até a geração de relatórios gerenciais;

2.6.2. auxiliar na utilização do sistema de tarifação, bilhetagem, faturas das operadoras de STFC e SMP;

2.6.3. auxiliar no controle de dispositivos móveis smartphones, tabletes e modems USB;

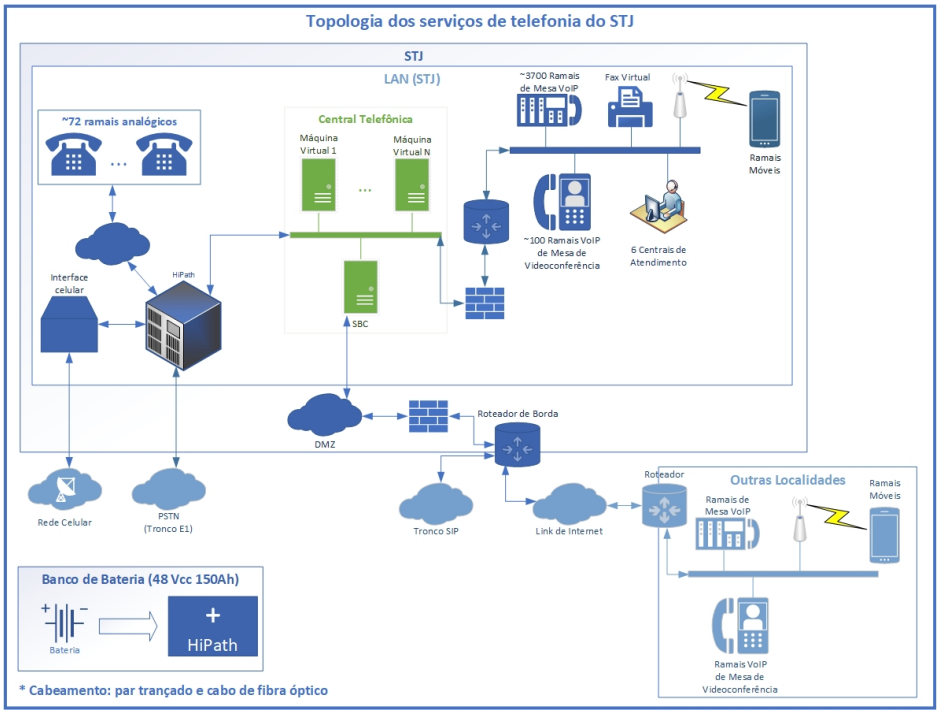
2.6.4. auxiliar no cálculo do rateio de contas/faturas extraídas de sistemas de tarifação, bilhetagem, faturas das operadoras de STFC e SMP;

2.6.5. apoiar na elaboração de documentos sobre o sistema de tarifação, bilhetagem, faturas das operadoras de STFC e SMP;

2.6.6. apoiar na elaboração de especificação técnica para sistema de tarifação;

2.6.7. gerir recursos do catálogo telefônico.

2.7. A figura abaixo ilustra a topologia de serviços de Telefonia do STJ:



2.8. A figura abaixo ilustra a topologia dos sistemas de gestão e controle de serviços:

ANEXO III - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA VISTORIA

1. Pelo presente Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, eu _____, (dados civis), CPF nº _____, RG nº _____, (órgão emissor), representante da empresa _____, CNPJ nº _____, declaro por meio do presente termo de responsabilidade que a empresa signatária participante da Licitação n. /2021, modalidade Pregão Eletrônico, compromete-se a manter sob sigilo as informações e dados contidos no presente instrumento convocatório, comprometendo-se a destruí-los caso não seja sagrada vencedora do certame. Sob as penas da Lei, comprometo-me a não divulgar ou distribuir o material recebido.

Brasília, ___ de _____ de _____.

_____

[NOME DA EMPRESA]

CPF

_____

[NOME DO SERVIDOR]

MATRÍCULA

ANEXO IV - MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

1. O Superior Tribunal de Justiça, com sede no SAF Sul, Quadra 06, Lote 01, Brasília-DF, CNPJ n.º 00.488.478/0001-02 denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a , sediada em , CNPJ n.º , denominada CONTRATADA;

2. CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX, denominado CONTRATO PRINCIPAL, cujo objeto da contratação é XXXXXX a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

3. CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas, verbais ou de qualquer outro modo apresentadas, tangíveis ou intangíveis, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a contratada tiver acesso em virtude da execução contratual;

4. CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

5. CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Superior Tribunal de Justiça de que a NOME DA EMPRESA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

6. Resolvem celebrar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições a seguir:

   6.1. **Cláusula Primeira - DO OBJETO**

   Constitui objeto deste instrumento o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao acesso de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

6.2. **Cláusula Segunda - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições: Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão. Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE. Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômicos, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros. Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgações possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

6.3. **Cláusula Terceira - DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes. A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo STJ, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo STJ;

6.3.1. **Parágrafo Primeiro** - Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

6.3.2. **Parágrafo Segundo** - As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

6.3.3. **Parágrafo Terceiro** - As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que: I - Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação; II - Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO; III - Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

6.4. **Cláusula Quarta - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

6.4.1. **Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

6.4.2. **Parágrafo Segundo** - A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I - A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

6.4.3. **Parágrafo Terceiro** - A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

6.4.4. **Parágrafo Quarto** - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO. I - Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes; II - Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual do STJ; III - A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO;

6.4.5. **Parágrafo Quinto** - A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

6.4.6. **Parágrafo Sexto** - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a: I - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas; II - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros; III - Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e IV - Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6.5. **Cláusula Quinta - DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

6.6. **Cláusula Sexta - DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/21.

6.7. **Cláusula Sétima - DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL, que é parte independente e regulatória deste instrumento;

6.7.1. **Parágrafo Primeiro** - Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações deles decorrentes, ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios da legalidade, de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

6.7.2. **Parágrafo Segundo** - O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

6.7.3. **Parágrafo Terceiro** - Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que: I - O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA; II - A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL. III - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo; IV - Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentações brasileiras pertinentes; V - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes; VI - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento; VII - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL; VIII - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

6.8. **Cláusula Oitava - DO FORO**

O CONTRATANTE elege o foro de Brasília - DF, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

7. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO é assinado pelas partes na forma eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e Instrução Normativa STJ/GDG n. 17 de 3 de julho de 2019 .

ANEXO V - MINUTA DO TERMO DE CIÊNCIA DA CONFIDENCIALIDADE

1.

Contrato Nº:	
Contratada:	
Objeto:	
Preposto da Contratada:	

2. Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Confidencialidade da Informação e das normas de segurança vigentes na Contratante.

3.

CIÊNCIA	
CONTRATADA **Funcionários**	
_____ [Nome] CPF:	_____ [Nome] CPF:
_____ [Nome] CPF:	_____ [Nome] CPF:
_____ [Nome] CPF:	_____ [Nome] CPF:
_____ [Nome] CPF:	_____ [Nome] CPF:
_____ [Nome] CPF:	

ANEXO VI - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (RFS)

1.

CONTRATO STJ [PREENCHER NÚMERO] **CONTRATADA:** [PREENCHER]	**R E F E R Ê N C I A :** [PREENCHER MÊS DE REFERÊNCIA] **PERÍODO:** [PREENCHER]

2.

OBJETO
[PREENCHER]

3.

DADOS DO CONTRATO	
Contratada	[PREENCHER NOME DA EMPRESA]
CNPJ	[PREENCHER]
Valor do contrato	[PREENCHER]
Vigência	[PREENCHER DATA FINAL]
Processo principal	[PREENCHER PROCESSO SEI]
Processo pagamento	[PREENCHER PROCESSO SEI]

4.

A. Custo mensal contratado	[PREENCHER]
B. Total de deduções aplicadas	[PREENCHER]
C. Custo mensal faturável (A - B)	[PREENCHER]

5. **1. DA FISCALIZAÇÃO DAS NOTAS FISCAIS**

[PREENCHER]

Fatura	**Número de Nota Fiscal Eletrônica**	**Local**	**Chave de Acesso**	**Valor da Fatura**
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]

* Os campos da tabela podem ser adequados, a fim de detalhar as faturas entregues pela CONTRATADA.

6. **2. DOS INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

[PREENCHER (texto explicativo)]

Indicadores de Níveis de Serviço				
Item	**Descrição**	**Meta Exigida**	**Medição realizada ([preencher ferramenta utilizada para aferição])**	**Houve descumprimento?**
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	ISD - Índice de Chamados Solucionados no Mesmo Dia	>=95 %	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	ICR - Índice de Chamados Reabertos	<=5 %	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	ICN - Índice de Chamados com Não Conformidade por Campo	<=2,0 %	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	ISC - Índice de Satisfação do Cliente	>=90 %	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	IIA - Índice de Início de Atendimento no Prazo	>=96 %	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	IRS - Índice de Chamados reabertos sem andamento	<=0,5 %	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Tabela do ANEXO VII. do Termo de Referência	ISS - Índice de Solução das Solicitações no Prazo	>=90 %	[PREENCHER]	[PREENCHER]

PREENCHER (texto explicativo)]

Resultado da Análise das Glosas	
Memória de cálculo:	
Total:	R$ [preencher]

7. **3. DOCUMENTOS ANEXOS**

Relação de documentos	**Protocolo/Processo SEI**
[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]

8. 4. OBSERVAÇÕES

[PREENCHER OBSERVAÇÕES]

APROVAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO (PORTARIA STJ/SAD N. [PREENCHER] DE [PREENCHER] DE [PREENCHER] DE [PREENCHER])	
Ao Gestor do Contrato [PREENCHER TEXTO DE APROVAÇÃO]	
Fiscal técnico - Titular: [PREENCHER NOME] Matrícula [PREENCHER]	Fiscal técnico - Substituto: [PREENCHER NOME] Matrícula [PREENCHER]
Fiscal administrativo - Titular: [PREENCHER NOME] Matrícula [PREENCHER]	Fiscal administrativo - Substituto: [PREENCHER NOME] Matrícula [PREENCHER]

ACEITE DA CONTRATADA
Ao Gestor do Contrato Revisadas as informações constantes neste documento, informo, em primeiro momento, estar de acordo com os totais apresentados, ressalvando o direito de discordar com os mesmos em momento oportuno, através de manifestação a ser encaminhada posteriormente.
Preposto (doc. SEI [PREENCHER DOC SEI])**:** [PREENCHER NOME, CARGO E EMPRESA]

ANEXO VII - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. A tabela abaixo compreende os 7 (sete) indicadores de nível de serviço adotados para mensuração do resultado dos serviços prestados, mensurado mensalmente.

No. (i)	Indicador (Sigla e Nome)	Fórmula de Cálculo	O que mede	Meta exigida [Meta(i)]	Nível Mínimo de Serviço Esperado [Limite (i)]	Peso(i)
1	ISD - Índice de Chamados Solucionados no Mesmo Dia	ISD= 100*(A/B) A = Nº de chamados que pertencem ao escopo ISO 9001 solucionados no mesmo dia da abertura B = Total de chamados principais que pertencem ao escopo ISO 9001 do período, solucionados pela Contratada.	Mede a porcentagem dos chamados principais que não possuem subchamados (ou seja, não dependem de fornecedor) e foram solucionados até às 23h59min do mesmo dia da abertura (independente do horário e dia). Não são considerados para cálculo os chamados não atendidos por indisponibilidade do cliente.	>=94%	70%	15

No. (i)	Indicador (Sigla e Nome)	Fórmula de Cálculo	O que mede	Meta exigida [Meta(i)]	Nível Mínimo de Serviço Esperado [Limite (i)]	Peso (i)
2	ICR - Índice de Chamados Reabertos	ICR= 100*(A/B) A = Nº de chamados que pertencem ao escopo ISO 9001 reabertos por solicitação do cliente B = Total de chamados principais que pertencem ao escopo ISO 9001 do período, solucionados pela Contratada.	Mede a porcentagem dos chamados principais reabertos por solicitação do cliente no prazo menor ou igual a 5 dias úteis referente ao mesmo problema ocorrido (devem possuir o registro de andamento específico para o caso).	<= 5%	20%	15
13	ISD - Índice de Chamados Solucionados com Não Conformidade por Campo	ISD= 100*(A/B) A = Nº de chamados que pertencem ao escopo ISO 9001 solucionados com campos não preenchidos corretamente B = Total de chamados principais que pertencem ao escopo ISO 9001 do período, solucionados pela Contratada.	Mede a porcentagem dos chamados principais que não possuem os dados (campos) preenchidos corretamente e foram solucionados até às 23h59 (prazo máximo, contado a partir da abertura, independentemente do período). Não são considerados para cálculo os chamados não atendidos por indisponibilidade do cliente.	<= 2%	70%	15
14	ICN - Índice de Chamados Solucionados com Não Conformidade por Data de Abertura	ICN= 100*(A/B) A = Nº de chamados que pertencem ao escopo ISO 9001 solucionados com data de abertura não preenchida B = Total de chamados principais que pertencem ao escopo ISO 9001 do período, solucionados pela Contratada.	Mede a porcentagem dos chamados principais que não possuem a data de abertura (ou seja, não foram registrados no momento da solicitação, abertura, por exemplo, no sistema, ramal, local, etc.) ou não está descrito corretamente. Não são considerados para cálculo os chamados não atendidos por indisponibilidade do cliente.	<= 2%	20%	15
4	ISC - Índice de Satisfação do Cliente	ISC= 100*(A/B) A = Soma das respostas satisfeitas às perguntas B = Total de respostas das perguntas	Mede a porcentagem dos clientes internos satisfeitos com os serviços de suporte do atendimento baseados nas notas 4 e 5 das perguntas relacionadas aos Requisitos do Cliente(Rastreabilidade, Cortesia e Bom Atendimento), das respostas da Pesquisa de Satisfação.	>= 90%	60%	2,5
2	ICR - Índice de Chamados Reabertos	ICR= 100*(A/B) A = Nº de chamados que pertencem ao escopo ISO 9001	Mede a porcentagem dos chamados principais reabertos por solicitação do cliente no prazo menor ou igual a 5 dias úteis referente ao mesmo problema ocorrido (devem possuir o registro de	<= 5%	20%	15

5	IIA - Índice de Início de Atendimento no Prazo	IIA= 100*(A/B) A = Nº de chamados com início de atendimento no prazo	Mede a porcentagem dos chamados principais abertos até às 19:50h, com o início do 1º atendimento em até 10 minutos após a abertura.	Meta 6%	70%	30
No. (i)	**Indicador (Sigla e Nome)**	**Fórmula de Cálculo**	**O que mede**	**Exigida [Meta(i)]**	**Nível Mínimo de Serviço Esperado [Limite (i)]**	**Peso (i)**
6	IRS - Índice de Chamados reabertos sem andamento	IRS= 100*(A/B) A = Nº de chamados reabertos sem o andamento padrão	Mede a porcentagem dos chamados principais que foram reabertos (por solicitação do cliente dentro do prazo de 5 dias úteis) mas não continham o andamento padrão de reabertura.	<= 0,5%	20%	5
1	ISD - Índice de Chamados Solucionados no Mesmo Dia	ISD= 100*(A/B) A = Nº de chamados que pertencem ao escopo ISO 9001 solucionados no mesmo dia da abertura B = Total de chamados principais solucionados no período, solucionados pela Contratada.	Mede a porcentagem dos chamados principais que não possuem subchamados (ou seja, não dependem de fornecedor) e foram solucionados até às 23h59min do mesmo dia da abertura (independente do horário e dia). Não são considerados para cálculo os chamados não atendidos por indisponibilidade do cliente.	>= 94%	70%	15
7	ISS - Índice de Solução das Solicitações no Prazo	ISS = 100*(A/B) A = Nº de chamados solucionados no prazo B= Total de chamados principais solucionados pela Contratada	Mede a porcentagem dos chamados principais que pertencem ao escopo ISO 9001 solucionados e fechados "OK Técnico" em até 26 horas úteis (das 7h às 20h dos dias úteis para o STJ) cujo subchamado era responsabilidade da Área de Comunicação.	>= 90%	70%	17,5

2	ICR - Índice de Chamados Reabertos	ICR= 100*(A/B) A = Nº de chamados que pertencem ao escopo ISO 9001	Mede a porcentagem dos chamados principais reabertos por solicitação do cliente no prazo menor ou igual a 5 dias úteis referente ao mesmo problema ocorrido (devem possuir o registro de	<= 5%	20%	15

ANEXO VIII - FERIADOS

1. A tabela abaixo apresenta os dias em que o STJ não tem expediente em suas dependências físicas, conforme Art. 81, §2º, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, sem prejuízo de outras datas fixadas em lei não listadas na tabela.

Feriados	
Data ou dia da semana	**Evento**
01/01	Confraternização Universal
2ª e 3ª	Carnaval
4ª, 5ª e 6ª	Semana Santa
21/04	Aniversário de Brasília/ Tiradentes
01/05	Dia Mundial do Trabalho
variável	Corpus Christi
11/08	Criação dos primeiros cursos jurídicos
07/09	Independência do Brasil
12/12	Nossa Senhora Aparecida
01/11 e 02/11	Finados
15/11	Proclamação da República
08/12	Dia da Justiça
25/12	Natal

Observação: são considerados dias úteis, conforme calendário do STJ e para os fins deste termo de referência:

I. os dias de 2ª a 6ª compreendidos no período de 20 de dezembro a 6 de janeiro que não estejam listados na tabela acima;
II. Quarta-feira de Cinzas;
III. 20/11 - Dia da Consciência Negra; e
IV. 30/11 - Dia do Evangélico.

Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Cardoso da Silva**, **Chefe da Seção de Rede de Telecomunicação Fixa e Móvel**, em 26/06/2024, às 15:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Nelton Mendes da Silva**, **Técnico Judiciário, Área de Apoio Especializado - Telecomunicações e Eletricidade**, em 26/06/2024, às 16:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Danilo Ribeiro Confessor**, **Coordenador de Planejamento e Gestão de Contratos de TIC**, em 26/06/2024, às 16:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.stj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5044259** e o código CRC **B84B2A94**.