



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

TERMO ADITIVO

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO CONTRATO PE-081/2024 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC (SERVICE DESK). (PROCESSO TST N.º 6007322/2024-00 E 6002752/2025-00)

O **TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 00.509.968/0001-48, sediado no Setor de Administração Federal Sul, quadra 8, conjunto A, Brasília, DF, CEP 70070-943, telefone geral (61) 3043-4300, neste ato representado pelo Diretor-Geral da Secretaria, **GUSTAVO CARIBÉ DE CARVALHO**, e a empresa **GETI COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 10.685.746/0001-30, com sede na Av. José Conrado de Araújo, 731, Bairro Rosa Elze, SergipeTec, Bloco B3, Sala 6, São Cristóvão, SE, CEP 49100-000, telefone (79) 3512-2319, e-mail contato@getinfo.net.br, neste ato representada pelo Representante Legal, **FABRÍCIO ROGÉRIO SANTOS SANTANA**, celebram o presente termo aditivo, sujeitando-se as partes às seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA ALTERAÇÃO

Com base no art. 124 da Lei 14.133/2021 e na Cláusula Dezesseis do contrato original, fica alterada a redação do Anexo II do Contrato PE-081/2024, que passa a constar conforme abaixo:

ANEXO II NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO:

(...)

1.9. A experiência acumulada no acompanhamento e fiscalização desse tipo de serviço evidencia que existem circunstâncias não previstas e que impactam o cumprimento das metas estabelecidas. Por exemplo, uma indisponibilidade na rede de dados do TST, eventualmente ocasionada por um problema na empresa de telecomunicações, pode gerar um pico no volume de ligações acima do previsto para dias normais e para a quantidade de postos dimensionada. Por consequência, o índice de abandono de ligações em espera pode ultrapassar os limites estabelecidos em decorrência de um fator que foge ao domínio da Contratada. Portanto, nos dias que houver quantidade de ligações acima do normal, tais dias não serão contabilizados na apuração dos indicadores de telefonia afetados (I-01, I-02 e I-04) e do início de atendimento para chamados registrados pelo usuário (I-05) para efeito de redução na fatura. Por acima do normal, com base nos cálculos do item 2.7 (Relação entre a demanda prevista e a quantidade de cada item) considera-se um volume de 50% (cinquenta por cento) acima da capacidade da equipe, portanto, uma quantidade acima de 378 ligações diárias (21 ligações por hora x 12 horas x 1,5).

1.9.1 Nos casos em que não for possível atingir a meta do indicador, a contratada deverá encaminhar as respectivas justificativas à equipe de fiscalização do contrato para avaliação e manifestação.

(...)

1.13. Caso ocorra indisponibilidade das ferramentas automatizadas destinadas ao acompanhamento dos indicadores, o gestor do contrato deverá providenciar a emissão das respectivas avaliações considerando amostra aleatória dos chamados abertos no período.

Ficam ratificadas as demais cláusulas e condições do contrato original não mencionadas neste termo aditivo.



Documento assinado eletronicamente por **FABRICIO ROGERIO SANTOS SANTANA, Usuário Externo**, em 21/02/2025, às 18:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no inciso I do art. 4º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO CARIBÉ DE CARVALHO, DIRETOR-GERAL**, em 24/02/2025, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no inciso I do art. 4º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tst.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1010629** e o código CRC **139ED012**.

6002752/2025-00

1010629v2