



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE GOIÁS

ANEXO

ANEXO II – Qualificação dos profissionais

1. Qualificação mínima e competências dos profissionais do contrato

1.1 A definição dos perfis profissionais efetivamente necessários à execução dos serviços, além dos perfis e requisitos mínimos de qualificação indicados neste termo, cabe exclusivamente à LICITANTE, com vistas ao atendimento de todos os quesitos definidos neste termo.

1.2 Todos os profissionais da CONTRATADA designados para prestar os serviços deverão além dos requisitos mínimos específicos a cada perfil, devem possuir as seguintes habilidades e competências:

1.2.1 Bom relacionamento interpessoal.

1.2.2 Vontade e facilidade de aprendizado e de disseminação de conhecimento.

1.2.3 Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho, inerente à área de atendimento a usuários de TI.

1.2.4 Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.

1.2.5 Capacidade de organização e espírito de equipe.

1.2.6 Criatividade e iniciativa.

1.2.7 Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos, assim como às mudanças.

1.2.8 Dinamismo, firmeza e paciência para atuar com atendimento a usuários de serviços de TI.

1.2.9 Comprometimento com a missão e diretrizes inerentes à área de atendimento a usuários de serviços de TI.

1.2.10 Pleno domínio técnico da sua área de atuação.

1.3 Qualificação mínima e competências do Preposto Titular e substituto

1.3.1 Compete ao Preposto responder por questões administrativas inerentes aos serviços contratados e com autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento deste termo.

1.3.2 Deverá possuir capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos a ele inerentes junto ao CONTRATANTE.

1.3.3 Deverá ser designado preposto titular e substituto quando da reunião inicial.

1.3.4 Deve se prezar pelo acompanhamento dos prazos contratuais e mecanismos formais de comunicação informados neste Termo.

1.3.5 Este profissional não poderá assumir mais de um papel.

1.3.3 Deverá estar disponível em horário comercial para o CONTRATANTE, não existindo requisito de presencialidade em suas instalações, porém deverá comparecer quando requisitado.

1.3.3 O profissional preposto titular e o substituto, quando em exercício, não poderão se dedicar à atividade de supervisão, não podendo ser responsável pela execução de quaisquer atividades técnicas operacionais e não devendo atribuir aos demais profissionais quaisquer atividades inerentes aos supervisores.

1.4 Qualificação mínima e competências do profissional Analista de Tecnologia da Informação (Pleno) – Supervisor da CSTI-GO

1.4.1 Possuir graduação na área de TI (nível superior).

1.4.2 Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de supervisão de serviços de atendimento a, no mínimo, 300 (trezentos) usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação com, no mínimo, 5 (cinco) profissionais subordinados.

1.4.3 Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP.

1.4.4 Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.

1.4.5 Possuir certificação de treinamento de, no mínimo, 20 (vinte) horas no Microsoft Windows 10 ou superior.

1.4.6 Certificação ITIL Foundation, versão 4 ou mais atual.

1.4.6.1 As certificações e treinamentos exigidos nos itens 1.4.5 e 1.4.6, poderão ser apresentadas até 90 (noventa) dias após a contratação.

1.4.7 Compete aos supervisor da CSTI-GO, sob coordenação do preposto:

1.4.7.1 Supervisionar a execução dos serviços.

1.4.7.2 Coordenar a investigação, o diagnóstico e a resolução das causas dos problemas referentes à microinformática.

1.4.7.3 Auxiliar a implementação de “Boas Práticas de Atendimento” em relação aos serviços de TI.

1.4.7.4 Efetuar relatório mensal sobre reclamações, denúncias, opiniões ou elogios de usuários internos e externos em relação aos serviços de TI fornecidos pelo Contratante, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

1.4.7.5 Realizar pesquisas semestrais quanto à satisfação dos usuários internos e externos sobre os serviços de TI fornecidos pelo Contratante, apresentando propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

1.4.7.6 Priorizar o atendimento conforme o perfil do usuário e a criticidade do serviço, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

1.4.7.7 Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do Contratante, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, normas, produtos e serviços, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas.

1.4.7.8 Replicar para os profissionais o conhecimento dos diversos sistemas em uso no Contratante.

1.4.7.9 Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

1.4.7.10 Orientar a atuação dos profissionais em situações críticas, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.

1.4.7.11 Avaliar o desempenho dos profissionais, acompanhando ligações em tempo real, avaliando gravações de atendimentos, produzindo relatórios e verificando a situação dos postos de atendimento.

1.4.7.12 Realizar auditorias com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento prestado.

1.4.7.13 Implantar e manter escala de trabalho dos profissionais designados para prestar os serviços.

1.4.7.14 Avaliar e agrupar as solicitações referentes ao mesmo problema, de forma que todas as solicitações possam ser encerradas automaticamente quando da resolução do problema, sem necessidade de acessar cada solicitação.

1.4.7.15 Acionar a área responsável pela solução, registrando na solicitação, quando do não cumprimento dos prazos previstos e reclamados pelo usuário requisitante.

1.4.7.16 Manter atualizada a mensagem de recepção da central telefônica para que reflita problemas gerais sendo tratados, evitando o registro de diversas solicitações para a mesma causa raiz.

1.4.7.17 Dedicar-se à atividade de supervisão, podendo ser responsável pela execução de quaisquer atividades técnicas operacionais e não devendo atribuir aos demais profissionais quaisquer atividades inerentes aos supervisores.

1.5 Qualificação mínima e competências do profissional Analista de Tecnologia da Informação (Pleno) - Suporte Técnico aos usuários de TI

1.5.1. Possuir graduação na área de TI (nível superior).

1.5.2. Possuir experiência mínima de 2 (anos) anos de atuação em atividade de atendimento a usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação.

1.5.3 Possuir certificação de treinamento de, no mínimo, 20 (vinte) horas no Microsoft Windows 10 ou superior.

1.5.4 Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.

1.5.5 Ter conhecimento de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP.

1.5.6 Ter treinamento em ITIL, versão 4 ou mais atual.

1.5.7 Certificado de curso da língua portuguesa, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.

1.5.7.1 As certificações e treinamentos exigidos nos itens 1.5.3, 1.5.4, 1.5.5, 1.5.6, 1.5.7 poderão ser apresentadas até 90 (noventa) dias após a contratação.

1.5.8 Compete aos profissionais para execução do serviço na CSTI-GO, sob coordenação do supervisor:

1.5.9 Ter conhecimento na utilização de softwares e equipamentos para realização de gravações de audiências como mesa de som, microfones, Microsoft Teams e outros softwares e equipamentos necessários;

1.5.10 Ter conhecimento de criação e gerenciamento de contas de usuários e grupos no Microsoft Active Directory e Microsoft Exchange;

1.5.11.1 Propiciar ponto único de contato com os usuários internos e externos de TI, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TI, quando for o caso, a critério do Contratante.

1.5.11.2 Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e externos: por e-mail, telefone, chatbot ou sistema e elegíveis para atendimento pelo primeiro nível e segundo nível, de acordo com o Catálogo de Serviços de TI do Contratante.

1.5.11.3 Classificar e reclassificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.

1.5.11.4 Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos e externos sobre quaisquer assuntos e tecnologias inerentes aos serviços contratados, inclusive quanto aos sistemas de informação desenvolvidos e adquiridos pelo Contratante, a partir de informações padronizadas e preestabelecidas em conjunto com o Contratante.

1.5.11.5 Manter os usuários internos e externos informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações, se solicitado.

1.5.11.6 Acompanhar e prestar apoio remoto nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e demais eventos até os trinta minutos iniciais e permanecendo de sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação.

1.5.11.7 Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.

- 1.5.11.8 Quaisquer intercorrências observadas na CSTI-GO devem ser informadas imediatamente aos respectivos supervisores.
- 1.5.11.9 Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.
- 1.5.11.10 Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI-GO, devidamente documentado no sistema.
- 1.5.11.11 Acompanhar as solicitações até o seu encerramento, mesmo as que tiverem sido encaminhadas à CSTI-GO ou a outras áreas, em especial as solicitações classificadas como críticas.
- 1.5.11.12 Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.
- 1.5.11.13 Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando à CSTI-GO ou a outras áreas apenas as solicitações que não puderem ser atendidas de forma remota pela CSTI-GO.
- 1.5.11.14 Esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto a problemas de comunicação com o ambiente do Contratante.
- 1.5.11.15 Apoiar na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.
- 1.5.11.16 Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.
- 1.5.11.17 Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, sessões administrativas, sessões judiciais e demais eventos até o seu início, permanecendo no local, quando necessário, ou permanecendo de sobreaviso para atendimento imediato a qualquer solicitação nesses locais, nas situações em que não foi possível realizar o atendimento remotamente.
- 1.5.11.18 Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.
- 1.5.11.19 Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.
- 1.5.11.20 Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.
- 1.5.11.21 Confeccionar e instalar cabeamento lógico não aéreo entre os equipamentos de rede e o patch painel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.
- 1.5.11.22 Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.
- 1.5.11.23 Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes do Contratante.
- 1.5.11.24 Criar e aplicar, nos microcomputadores, imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pelo Contratante.
- 1.5.11.25 Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores do Contratante as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte.
- 1.5.11.26 Receber, controlar, processar e atender às solicitações da CSTI-GO e das unidades de TI do Contratante.
- 1.5.11.27 Atuar nas demais atividades relacionadas ao cargo do respectivo Código CBO de referência 2124-20.

1.6 Comprovação de Experiência

1.6.1 Os requisitos referentes à qualificação mínima dos profissionais da CONTRATADA designados para prestar os serviços devem ser comprovados por meio de documentação oficial, como diploma, certificado, certidão, registro em carteira de trabalho, contrato de trabalho, etc.

1.6.2 Para a comprovação das experiências profissionais exigidas:

1.6.2.1 No caso de experiência profissional no setor privado, a CONTRATADA deverá apresentar carteira de trabalho, parte referente à identificação pessoal e do contrato de trabalho.

1.6.2.2 No caso de experiência profissional como prestador de serviço, a CONTRATADA deverá apresentar contrato de prestação de serviços.

1.6.2.3 No caso de experiência profissional no serviço público, a CONTRATADA deverá apresentar Certidão de Tempo de Serviço.

1.6.2.4 A CONTRATADA deverá anexar declaração do empregador contendo cargo, função exercida e período no qual exerceu a função, quando essas informações não constarem dos documentos apresentados.

1.6.2.5 As atividades devem se referir estritamente aos serviços dispostos neste termo.

1.6.2.6 Os períodos poderão ser somados, desde que não sejam sobrepostos e não correspondam a período inferior a 01 (um) ano no mesmo empregador.

1.6.2.7 Atividades anteriores à conclusão do curso de graduação somente serão consideradas para comprovação de experiência profissional se desenvolvidas com vínculo empregatício, excluindo monitorias, estágios, bolsas de iniciação científica.

1.6.3 Será considerada para comprovação da escolaridade exigida cópia do diploma, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC.

1.6.4 As certificações oficiais exigidas deverão estar válidas enquanto os profissionais estiverem designados para prestação dos serviços.

1.6.5 O período realizado como estágio supervisionado na graduação poderá ser computado no tempo de experiência exigida.



Documento assinado eletronicamente por **Kassio Luis Lopes de Abreu, Técnico Judiciário**, em 09/07/2024, às 16:04 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Dinezi Coelho Guedes Junior, Supervisor(a) de Seção**, em 09/07/2024, às 16:06 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **20888786** e o código CRC **A0E3CA8F**.