

## **ANEXO I – QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DOS PROFISSIONAIS**

### **1. PERFIS EXIGIDOS**

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, 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. Requisitos de qualificação de profissional Técnico de Apoio aos Usuários de Informática.

1.3.1. Possuir formação mínima de ensino médio completo e curso técnico

**SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

profissionalizante na área de TI ou cursando nível superior na área de TI a partir do 2º (segundo) semestre.

1.3.2. Possuir experiência mínima de 1 (ano) ano de atuação em atividade de atendimento a usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação.

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

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

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

1.3.6. Ter conhecimento na utilização de equipamentos individuais e departamentais de videoconferência e seus acessórios.

**1.4. Requisitos de qualificação de profissional Analista de Suporte aos Usuários.**

1.4.1. Possuir graduação na área de TI ou em qualquer outra área acompanhada de pós-graduação na área de TI com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas.

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

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

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

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

1.4.6. Ter conhecimento na utilização de equipamentos individuais e departamentais de videoconferência e seus acessórios.

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

1.5. Requisitos de qualificação de profissional para supervisão da CSTI - Analista de Suporte aos Usuários.

1.5.1. Possuir graduação na área de TI ou em qualquer outra área acompanhada de pós- graduação na área de TI com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas.

1.5.2. Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de supervisão de serviços de atendimento a, no mínimo, 100 (cem) usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação com, no mínimo, 5 (cinco) profissionais subordinados.

1.5.3. Possuir certificação ITIL *Foundation*, versão 3 ou mais atual.

1.5.4. Possuir certificação HDI SCA - Analista de Centro de Suporte.

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

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

1.5.7. Ter conhecimento básico da língua inglesa.

## 2. COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA

2.1. 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.

2.2. Para a comprovação das experiências profissionais exigidas:

2.2.1. 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.

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

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



**JUSTIÇA FEDERAL**  
**SEÇÃO JUDICIÁRIA DE RONDÔNIA**  
**SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

2.2.4. 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.

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

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

2.2.7. 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.

2.2.8. Na impossibilidade de comprovação por meio de documentação oficial, poderá a CONTRATADA apresentar declaração atestando a qualificação exigida para o profissional, indicando o empregador e demais informações necessárias à comprovação da qualificação, responsabilizando-se, para todos os efeitos, pela veracidade das informações.

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

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