



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

1º TERMO DE APOSTILAMENTO AO CONTRATO TRT6 N.º 10/2020

**PROAD n.º 24.958/2022 (Alteração) - PROAD n.º 3.792/2020
(Acompanhamento)**

OBJETO DO CONTRATO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO DE TI PARA ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS, NO FORMATO CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL) E SUPORTE TÉCNICO (2º NÍVEL).

CONTRATANTE: UNIÃO, por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO.

REPRESENTANTE LEGAL: NISE PEDROSO LINS DE SOUSA, Desembargadora Presidente do TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO.

CONTRATADA: LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 19.877.300/0002-62, estabelecida na Av. Marquês de Olinda, n.º 290, sala 301, 3º andar, Citi Empresarial, Recife Antigo, Recife/PE, CEP 50.030-000.

REPRESENTANTE LEGAL: Sr. ALEXANDRE MOTA ALBUQUERQUE, brasileiro, casado, diretor, inscrito no CPF/MF sob o n.º 261.138.723-00, portador do RG n.º 93001004190 SSP/CE, residente e domiciliado em Fortaleza/CE.

FUNDAMENTO LEGAL

DO APOSTILAMENTO: Artigo 65, § 8º, da Lei n.º 8.666/1993.

1. O presente Termo de Apostilamento formaliza a 3ª Repactuação Contratual, em razão da Convenção Coletiva de Trabalho 2022/2024 (PE000928/2022), conforme planilhas anexas, a teor do disposto na Cláusula Décima do instrumento de contrato, com fundamento no art. 55, III, da Lei n.º 8.666/1993 e autorização da Presidência deste Tribunal à fl. 294, do Proad.

Processo PROAD n.º 24.958/2022 - Alteração, PROAD n.º 3.792/2020 - acompanhamento (Proc. TRT6 n.º 010/2020. 1

1º Termo de Apostilamento – 3ª Repactuação (CCT 2022/2024).

Objeto: Serviços técnico de TI para atendimento aos usuários – central de serviços e suporte técnico.

- 1.1.** O salário dos profissionais de nível médio que desempenham atividades técnicas - Técnicos de suporte de TI de 2º nível - passa de R\$ 1.638,32 (mil seiscentos e trinta e oito reais e trinta e dois centavos) para R\$ 1.785,77 (mil setecentos e oitenta e cinco reais e setenta e sete centavos), a partir de 1º de setembro de 2022, correspondendo a um reajuste de 9%, aplicado sobre o salário de agosto de 2022, nos termos da Cláusula Quarta da CCT 2022/2024.
- 1.2.** O salário do Supervisor do Suporte Técnico de TI – Analista de Sistemas - passa de R\$ 2.791,71 (dois mil, setecentos e noventa e um reais e setenta e um centavos) para R\$ 3.042,96 (três mil, quarenta e dois reais e noventa e seis centavos), a partir de 1º de setembro de 2022, correspondendo a um reajuste de 9%, aplicado sobre o salário de agosto de 2022, nos termos da Cláusula Quarta da CCT 2022/2024.
- 1.3.** O valor da rubrica relativa ao sobreaviso (Módulo 1, item D, da Planilha de Custos e Formação de Preços dos Técnicos de suporte de TI de 2º nível) passa de R\$ 88,66 (oitenta e oito reais e sessenta e seis centavos) para R\$ 96,64 (noventa e seis reais e sessenta e quatro centavos), nos termos do Parágrafo Quarto da Cláusula Décima da CCT 2022/2024.
- 1.4.** O vale alimentação passa de R\$ 29,00 (vinte e nove reais) para R\$ 33,00 (trinta e três reais), elevando o valor do auxílio alimentação de R\$ 638,00 (seiscentos e trinta e oito reais) para R\$ 726,00 (setecentos e vinte e seis reais), a partir de 1º de setembro de 2022, conforme Cláusula Décima Quinta da CCT 2022/2024.
- 1.5.** O valor da assistência médica e familiar passa de R\$ 179,00 (cento e setenta e nove reais) para R\$ 195,00 (cento e noventa e cinco reais), a partir de 1º de setembro de 2022, conforme disposto na Cláusula Décima Sétima da CCT 2022/2024.
- 1.6.** Os valores dos auxílios funeral, creche/escolar e lente, a partir de 1º de setembro de 2022, passam a ser, respectivamente, de R\$ 835,00 (oitocentos e trinta e cinco reais), de R\$ 300,00 (trezentos reais) e de R\$ 195,00 (cento e noventa e cinco reais), elevando o custo da rubrica do submódulo 2.3, item D, da Planilha, que passa de R\$ 14,62 (quatorze reais e sessenta e dois centavos) para R\$ 15,94 (quinze reais e noventa e quatro centavos), a partir de 1º de setembro de 2022, a teor das Cláusulas Décima Nona, Vigésima e Vigésima Primeira da CCT 2022/2024.
- 2.** Com a 3ª repactuação contratual, o valor mensal do contrato passa de R\$ 79.545,67 (setenta e nove mil, quinhentos e quarenta e cinco reais e sessenta e sete centavos) para **R\$ 85.498,48 (oitenta e cinco mil, quatrocentos e noventa e oito reais e quarenta e oito centavos)**, consoante planilhas anexas.
- 3.** As despesas com a execução do presente aditamento atenderão a seguinte Classificação da Despesa: Elemento de Despesa n.º 3.3.90.40.10, Programa de Trabalho n.º 02.122.0033.4256.0026 – Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho no Estado de Pernambuco - Plano Orçamentário 01 – Despesas Diversas.

4. Para cobertura das despesas relativas ao presente instrumento, foi emitido reforço (2022RO002320) à Nota de Empenho n.º 2022NE000130, datado de 23 de dezembro de 2022, no valor de **R\$ 23.811,24 (vinte e três mil, oitocentos e onze reais e vinte e quatro centavos)**.
5. O presente TERMO DE APOSTILAMENTO não altera as condições contratuais pactuadas.

Assinado eletronicamente em Recife, na data abaixo:

NISE PEDROSO LINS DE SOUSA:00000012 Assinado de forma digital por NISE
PEDROSO LINS DE SOUSA:00000012
Dados: 2023.03.14 14:36:53 -03'00'

NISE PEDROSO LINS DE SOUSA
Desembargadora Presidente do TRT6

ANEXO I

QUADRO-RESUMO				
PERÍODO: A PARTIR DE 1º DE SETEMBRO DE 2022 (CCT 2022/2024)				
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VLR UNITÁRIO	VLR MENSAL
1	CENTRAL DE SERVIÇOS 1º NÍVEL	2.616	R\$ 6,5184278	R\$ 17.052,21
2	SUPORE TÉCNICO DE TI- SUPERVISOR DE SUPORTE TÉCNICO	1	R\$ 7.996,78	R\$ 7.996,78
	SUPORE TÉCNICO DE TI - TÉCNICO DE ATENDIMENTO 2º NÍVEL	11	R\$ 5.495,41	R\$ 60.449,50
			TOTAL	R\$ 85.498,48

ANEXO II

PERÍODO: A PARTIR DE 1º DE SETEMBRO DE 2022 (CCT 2022/2024)	
Nº do Processo	Processo Proad nº 13.924/2019
Licitação Nº	Pregão Eletrônico nº 021/19
Dia 11/11/2019 às 10:00 horas	

PERFIL:	Técnicos de suporte de TI de 2º nível
---------	--

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	11/11/2019
B	Município/UF:	Recife-PE e demais cidades listadas no edital.
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	CCT 2020/2022 (PE001277/2020) E ADITIVO À CCT 2021/2022 (PE001105/2021) - SINDPD-PE
D	Número de meses de execução contratual:	30

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)
Suporte Técnico de TI	Profissionais	11

MÃO DE OBRA

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra		
1	Tipo de Serviço	Técnicos de suporte de TI de 2º nível
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	3132-20
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.785,00
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	Profissionais de nível médio que desempenhem atividades técnicas.
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)	1º de setembro
6	Quantidade de pessoas neste perfil:	11
7	No. De Meses de Execução do Contrato	30

Módulo 1 - Composição da Remuneração

1	Composição da Remuneração	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Salário-Base (Cláusula Quarta, da CCT 2022/2024)		1.785,77
B	Adicional de Periculosidade		-
C	Adicional de Insalubridade		-
D	Sobreaviso (Cláusula Décima,		

Processo PROAD n.º 24.958/2022 - Alteração, PROAD n.º 3.792/2020 - acompanhamento (Proc. TRT6 n.º 010/2020. 5

1º Termo de Apostilamento – 3ª Repactuação (CCT 2022/2024).

Objeto: Serviços técnico de TI para atendimento aos usuários – central de serviços e suporte técnico.

	Parágrafo Quarto, da CCT 2022/2024)		96,64
E	Adicional de Hora Noturna		-
F	Adicional de Hora Extra		-
G	Outros		-
TOTAL			1,882,41

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
2.1.	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	156,87
B	Adicional de Férias (Cláusula Décima Terceira, da CCT 2022/2024)	3,33%	62,75
SUB-TOTAL			219,61
C	Incidência do submódulo 2.2	1,73%	32,50
TOTAL			252,12

2.2.	Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS (Conforme Decreto n.º 7.828/2012 e LEI n.º 12.546, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2011)	0,00%	-
B	Salário Educação	2,50%	47,06
C	SAT	1,00%	18,82
D	SESC	1,50%	28,24
E	SENAC	1,00%	18,82
F	SEBRAE	0,60%	11,29
G	INCRA	0,20%	3,76
H	FGTS	8,00%	150,59
TOTAL		14,80%	278,58

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte (vale transporte: R\$ 4,10; desconto: 6% do sal. base)	73,25
B	Auxílio-Refeição/Alimentação (Cláusula Décima Quinta, da CCT 2022/2024) - R\$ 33,00	726,00
C	Assistência Médica e Familiar (Cláusula Décima Sétima, da CCT 2022/2024) - R\$ 195,00	195,00
D	Outros	15,94
TOTAL		1.010,19

Processo PROAD n.º 24.958/2022 - Alteração, PROAD n.º 3.792/2020 - acompanhamento (Proc. TRT6 n.º 010/2020). 6

1º Termo de Apostilamento – 3ª Repactuação (CCT 2022/2024).

Objeto: Serviços técnico de TI para atendimento aos usuários – central de serviços e suporte técnico.

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários		
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	252,12
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	278,58
2.3	Benefícios Mensais e Diários	1.010,19
TOTAL		1.540,89

Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão Para Rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,50%	9,41
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,04%	0,75
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,20%	3,76
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,185%	3,48
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,03%	0,52
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,78%	71,16
TOTAL		4,73%	89,08

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.1	Ausências Legais	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Férias	9,09%	171,13
B	Ausências Legais	0,38%	7,06
C	Licença-Paternidade	0,02%	0,39
D	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	0,61
E	Afastamento Maternidade	0,04%	0,75
F	Outros - Ausência por Doença	1,68%	31,63
SUB-TOTAL		11,24%	211,57
Incidência do Submódulo 2.2		1,66%	31,31
TOTAL		12,90%	242,88

4.2	Intrajornada	Valor (R\$)
A	Intervalo para repouso ou alimentação	Não se aplica

Observação: Conforme nota descrita no submódulo 4.2 do Anexo VII-D da Instrução Normativa Nº 05, de 26 de maio de 2017, esse item só deve ser considerado quando houver a necessidade de reposição de um empregado durante sua ausência nos casos de intervalo para repouso ou alimentação.

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	242,88

4.2	Intrajornada	-
SUB-TOTAL		242,88

Módulo 5 - Insumos Diversos		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ 35,67
B	Materiais	R\$ 33,93
C	Equipamentos	R\$ -
D	Outros (Especificar)	R\$ 1,40
TOTAL		71,00

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	15,54%	594,60
B	Lucro	7,96%	351,91
C	Tributos	13,15%	722,65
	C.1 Tributos Federais - PIS	0,65%	35,72
	C.1 Tributos Federais - COFINS	3,00%	164,86
	C.2 Tributos Estaduais - ICMS	0,00%	-
	C.3 Tributos Municipais - ISS	5,00%	274,77
	INSS Conforme Decreto nº 7.828/2012 e LEI Nº 12.546, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2011.	4,50%	247,29
TOTAL		36,65%	1.669,15

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	1.882,41
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	1.540,89
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	89,08
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	242,88
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	71,00
Subtotal (A + B + C + D + E)		3.826,26
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	1.669,15
Valor Total por Empregado		5.495,41

PERÍODO: A PARTIR DE 1º SETEMBRO DE 2022 (CCT 2022/2024)

Nº do Processo	Processo Proad nº 13.924/2019
Licitação Nº	Pregão Eletrônico nº 021/19
Dia 11/11/2019 às 10:00 horas	

PERFIL:	Supervisor do Suporte Técnico de TI
----------------	--

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	11/11/2019
B	Município/UF:	Recife-PE e demais cidades listadas no edital.
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	PE
D	Número de meses de execução contratual:	30

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)
Suporte Técnico de TI	Profissionais	1

MÃO DE OBRA

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra		
1	Tipo de Serviço	Supervisor do Suporte Técnico de TI
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	2124-20
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 2.841,00
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	Analistas de Sistemas
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)	1º de setembro
6	Quantidade de pessoas neste perfil:	1
7	No. De Meses de Execução do Contrato	30

Módulo 1 - Composição da Remuneração

1	Composição da Remuneração	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Salário-Base		3.042,96
B	Adicional de Periculosidade		-
C	Adicional de Insalubridade		-
D	Sobreaviso		-
E	Adicional de Hora Noturna		-

Processo PROAD n.º 24.958/2022 - Alteração, PROAD n.º 3.792/2020 - acompanhamento (Proc. 9 TRT6 n.º 010/2020.

1º Termo de Apostilamento – 3ª Repactuação (CCT 2022/2024).

Objeto: Serviços técnico de TI para atendimento aos usuários – central de serviços e suporte técnico.

F	Adicional de Hora Extra		-
G	Outros		-
TOTAL			3.042,96

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
2.1.	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	253,58
B	Adicional de Férias (Cláusula Décima Terceira, da CCT 2022/2024)	3,33%	84,53
SUB-TOTAL			338,11
C	Incidência do submódulo 2.2	1,73%	50,04
TOTAL			388,15

2.2.	Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS (Conforme Decreto nº 7.828/2012 e LEI Nº 12.546, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2011.)	0,00%	-
B	Salário Educação	2,50%	76,07
C	SAT	1,00%	30,43
D	SESC	1,50%	45,64
E	SENAC	1,00%	30,43
F	SEBRAE	0,60%	18,26
G	INCRA	0,20%	6,09
H	FGTS	8,00%	243,44
TOTAL		14,80%	450,36

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte (vale transporte: R\$ 4,10; desconto: 6% do sal. base)	-
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	726,00
C	Assistência Médica e Familiar	195,00
D	Outros	15,94
TOTAL		936,94

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários		
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	388,15
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	450,36
2.3	Benefícios Mensais e Diários	936,94
TOTAL		1.775,45

Processo PROAD n.º 24.958/2022 - Alteração, PROAD n.º 3.792/2020 - acompanhamento (Proc. TRT6 n.º 010/2020).

1º Termo de Apostilamento – 3ª Repactuação (CCT 2022/2024).

Objeto: Serviços técnico de TI para atendimento aos usuários – central de serviços e suporte técnico.

Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão Para Rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,50%	15,21
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,04%	1,22
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,20%	6,09
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,185%	5,63
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,03%	0,83
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,78%	115,02
TOTAL		4,74%	144,00

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.1	Ausências Legais	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Férias	9,09%	276,63
B	Ausências Legais	0,38%	11,41
C	Licença-Paternidade	0,02%	0,63
D	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	0,99
E	Afastamento Maternidade	0,04%	1,22
F	Outros - Ausência por Doença	1,68%	51,14
SUB-TOTAL		11,24%	342,02
Incidência do Submódulo 2.2		1,66%	50,62
TOTAL		12,90%	392,64

4.2	Intrajornada	Valor (R\$)
A	Intervalo para repouso ou alimentação	Não se aplica

Observação: Conforme nota descrita no submódulo 4.2 do Anexo VII-D da Instrução Normativa Nº 05, de 26 de maio de 2017, esse item só deve ser considerado quando houver a necessidade de reposição de um empregado durante sua ausência nos casos de intervalo para repouso ou alimentação.

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	392,64
4.2	Intrajornada	-
SUB-TOTAL		392,64

Módulo 5 - Insumos Diversos		
5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	35,67

Processo PROAD n.º 24.958/2022 - Alteração, PROAD n.º 3.792/2020 - acompanhamento (Proc. TRT6 n.º 010/2020. 1

1º Termo de Apostilamento – 3ª Repactuação (CCT 2022/2024).

Objeto: Serviços técnico de TI para atendimento aos usuários – central de serviços e suporte técnico.

B	Materiais	33,93
C	Equipamentos	-
D	Outros (Especificar)	1,40
TOTAL		71,00

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	18,56%	1.007,07
B	Lucro	7,96%	512,08
C	Tributos	13,15%	1.051,58
	C.1 Tributos Federais - PIS	0,65%	51,98
	C.1 Tributos Federais - COFINS	3,00%	239,90
	C.2 Tributos Estaduais - ICMS	0,00%	-
	C.3 Tributos Municipais - ISS	5,00%	399,84
	INSS Conforme Decreto nº 7.828/2012 e LEI Nº 12.546, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2011.	4,50%	359,85
TOTAL		39,67%	2.570,73

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	3.042,96
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	1.775,45
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	144,00
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	392,64
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	71,00
Subtotal (A + B + C + D + E)		5.426,05
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	2.570,73
Valor Total por Empregado		7.996,78

Processo PROAD n.º 24.958/2022 - Alteração, PROAD n.º 3.792/2020 - acompanhamento (Proc. TRT6 n.º 010/2020. 1

1º Termo de Apostilamento – 3ª Repactuação (CCT 2022/2024).

Objeto: Serviços técnico de TI para atendimento aos usuários – central de serviços e suporte técnico.