



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS
Núcleo de Contratos/CLC – Cais do Apolo, 739, 3º andar, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50030-902
Telefones: (81) 3225-3441 – e-mail: contratos@trt6.jus.br



SEGUNDO TERMO ADITIVO AO CONTRATO ADMINISTRATIVO RELATIVO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO DE TI PARA ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS, NO FORMATO CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL) E SUPORTE TÉCNICO (2º NÍVEL).

A UNIÃO, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SEXTA REGIÃO**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 02.566.224/0001-90, com sede no Cais do Apolo, n.º 739, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP 50.030-902, neste ato representado pela Exma. Desembargadora Presidente, **MARIA CLARA SABOYA ALBUQUERQUE BERNARDINO**, brasileira, casada, magistrada, inscrita no CPF/MF sob o n.º 450.526.894-20 e portadora da Cédula de Identidade n.º 1.823.734 SDS/PE, residente e domiciliada na cidade de Recife/PE, e a empresa **LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob 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, neste ato representada pelo Sr. **ALEXANDRE MOTA ALBUQUERQUE**, brasileiro, casado, diretor, inscrito no CPF/MF sob o n.º 261.138.723-00 e portador da Cédula de Identidade n.º 93001004190 SSP/CE, residente e domiciliado em Fortaleza/CE, doravante denominados **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, consoante **Proad n.º 3.559/2021 (alteração) e Proad n.º 3.792/2020** (acompanhamento), vêm, por mútuo consenso, por meio do presente instrumento, aditar o contrato nos termos a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Visa o presente instrumento revisar os indicadores de desempenho, promovendo a substituição dos Anexos II e III do instrumento originário, conforme Anexo II e III deste aditivo, a teor do item 1.3 da Cláusula Quarta do contrato, do art. 65, II, da Lei n.º 8.666/1993 e da autorização da Presidência à fl. 206.

CLÁUSULA SEGUNDA – Visa, também, o aditivo em tela, formalizar o reajuste do valor contratual referente à Central de Serviços (1º nível), no percentual de 4,559060%, mediante negociação entre as partes, respeitando o limite estabelecido no Parágrafo

PROAD n.º 3.559/2021 (alteração), PROAD n.º 3.792/2020 (acompanhamento)

2º TA – Revisão e Reajuste.

Objeto: Prestação de serviços técnico de TI para atendimento aos usuários, no formato central de serviços (1º nível e suporte técnico (2º nível)).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS
Núcleo de Contratos/CLC – Cais do Apolo, 739, 3º andar, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50030-902
Telefones: (81) 3225-3441 – e-mail: contratos@trt6.jus.br

Primeiro da Cláusula Décima do contrato e com fundamento no art. 55, III, da Lei n.º 8.666/1993 e na autorização da Presidência do Contratante à fl. 206.

PARÁGRAFO ÚNICO – Com a aplicação do percentual de reajuste acima citado, o valor mensal referente à Central de Serviços (1º nível) passa de R\$ 10.584,31 (dez mil quinhentos e oitenta e quatro reais e trinta e um centavos) para R\$ 11.066,86 (onze mil sessenta e seis reais e oitenta e seis centavos), com efeitos a partir de 02/03/2021.

CLÁUSULA TERCEIRA – Efetua, ainda, a revisão contratual, a teor do disposto no artigo 65, § 5º, da Lei n.º 8.666/93, do Parágrafo Segundo da Cláusula Décima Primeira contratual e da autorização da Presidência à fl. 206, ao promover a redução do percentual relativo ao aviso prévio trabalhado (módulo 3, item 'D'), passando a rubrica de 1,85% para 0,185%, consoante Anexo I deste instrumento, na forma indicada pelo Tribunal de Contas da União no Acórdão n.º 1.186/2017 – Plenário, a partir de 01/05/2021.

CLÁUSULA QUARTA – Com as revisões mencionadas nas Cláusulas Segunda e Terceira, o valor mensal do contrato passa pelas seguintes alterações:

I - de R\$ 63.624,51 (sessenta e três mil seiscentos e vinte e quatro reais e cinquenta e um centavos) para R\$ 64.107,06 (sessenta e quatro mil cento e sete reais e seis centavos), a partir de 02/03/2021, em face do reajuste do valor contratual referente ao 1º nível de serviços;

II - de R\$ 64.107,06 (sessenta e quatro mil cento e sete reais e seis centavos) para R\$ 63.602,02 (sessenta e três mil seiscentos e dois reais e dois centavos), a partir de 01/05/2021, em decorrência da redução da alíquota do Aviso Prévio Trabalhado, conforme planilhas anexas.

CLÁUSULA QUINTA - As despesas com a execução do presente aditamento atenderão à seguinte Classificação da Despesa: Elemento de Despesa n.º 3390.40.10, Programa de Trabalho n.º 02.122.0033.4256.0026 (Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho no Estado de Pernambuco) – Plano Orçamentário - 0001.

PARÁGRAFO ÚNICO – Para cobertura da despesa relativa ao presente Aditivo, foi emitido o reforço ao empenho 2021NE000189, por meio da Nota n.º 2021RO000854,

PROAD n.º 3.559/2021 (alteração), PROAD n.º 3.792/2020 (acompanhamento)

2º TA – Revisão e Reajuste.

Objeto: Prestação de serviços técnico de TI para atendimento aos usuários, no formato central de serviços (1º nível e suporte técnico (2º nível)).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS
Núcleo de Contratos/CLC – Cais do Apolo, 739, 3º andar, Bairro do Recife, Recife/PE, CEP: 50030-902
Telefones: (81) 3225-3441 – e-mail: contratos@trt6.jus.br

datada de 20/07/2021, no valor de R\$ 769,09 (setecentos e sessenta e nove reais e nove centavos).

CLÁUSULA SEXTA - Continuam em vigor as demais cláusulas do contrato celebrado entre as partes em 02/03/2020, e dos instrumentos ensejadores de modificações posteriores.

E por estarem justos e acordados, foi o presente instrumento de **TERMO ADITIVO** confeccionado em 02 (duas) vias de igual teor e para o mesmo fim, que vai subscrito pelo **CONTRATANTE** e pela **CONTRATADA**, para que produza todos os efeitos legais e jurídicos.

Recife (PE), de de 2021.

MARIA CLARA SABOYA
ALBUQUERQUE
BERNARDINO:00000274

Assinado de forma digital por MARIA
CLARA SABOYA ALBUQUERQUE
BERNARDINO:00000274
Dados: 2021.08.04 16:52:06 -03'00'

CONTRATANTE – TRT 6ª REGIÃO

ALEXANDRE MOTA
ALBUQUERQUE:26113872300

Assinado de forma digital por
ALEXANDRE MOTA
ALBUQUERQUE:26113872300
Dados: 2021.08.03 18:06:57 -03'00'

CONTRATADA - EMPRESA

VISTO

VINICIUS SOBREIRA
BRAZ DA
SILVA:00003286

Assinado de forma digital por
VINICIUS SOBREIRA BRAZ DA
SILVA:00003286
Dados: 2021.08.04 10:17:25 -03'00'

VINÍCIUS SOBREIRA BRAZ DA SILVA
Coordenadoria de Licitações e Contratos/TRT6

ROMULO ARAUJO DE
ALMEIDA FILHO:00002453

Assinado de forma digital por ROMULO
ARAUJO DE ALMEIDA FILHO:00002453
Dados: 2021.08.04 09:50:34 -03'00'

RÔMULO ARAÚJO DE ALMEIDA FILHO
Núcleo de Contratos/TRT6

PROAD n.º 3.559/2021 (alteração), PROAD n.º 3.792/2020 (acompanhamento)

2º TA – Revisão e Reajuste.

Objeto: Prestação de serviços técnico de TI para atendimento aos usuários, no formato central de serviços (1º nível e suporte técnico (2º nível)).

ANEXO I

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Redução da alíquota do Aviso Prévio Trabalhado (a partir de 1º de maio de 2021)		
	Nº do Processo:	PROAD nº 3.559/2021
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta	11/11/2019
B	Município/UF	Recife/PE
C	Ano da Convenção Coletiva	2020/2022
D	Número de meses da execução contratual	30

Módulo 1 - Composição da Remuneração		
Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Supervisor do Suporte Técnico de TI
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	3132-20
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.489,38
4	Categoria Profissional (vinculada à execução profissional)	Técnico de Suporte de TI
5	Data-base da categoria (dia/mês/ano)	1º de Setembro
6	Quantidade de pessoas neste perfil	10
7	Nº de meses de execução do contrato	30

Módulo 1 - Composição da Remuneração		
	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	1.489,38
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Sobreaviso (Cláusula 10ª, Parágrafo Quarto, da CCT 2020/2022)	80,43
E	Adicional de Hora Noturna	
F	Adicional de hora Extra	
G	Outros (especificar)	
Total		1.569,81

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	130,82
B	Adicional de Férias	43,61
SUB-TOTAL:		174,42
	Incidência do submódulo 2.2:	25,81
TOTAL		200,23

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	
B	Salário Educação	2,50%	39,25
C	SAT	1,00%	15,70
D	SESC ou SESI	1,50%	23,55
E	SENAI - SENAC	1,00%	15,70
F	SEBRAE	0,60%	9,42
G	INCRA	0,20%	3,14
H	FGTS	8,00%	125,58
Total		14,80%	232,34

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte (Cláusula 16ª, da CCT 2020/2022)	69,04
B	Auxílio-Alimentação(Cláusula15ª, da CCT 2020/2022)	572,00
C	Assistência Médica e Familiar(Cláusula 17ª, da CCT 2020/2022)	171,00
D	Outros	12,89
Total		824,93

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	200,23
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	232,34
2.3	Benefícios Mensais e Diários	824,93
Total		1.257,50

Módulo 3 - Provisão para Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,50%	7,85
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,04%	0,63
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,20%	3,14
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,185%	2,90
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,03%	0,43
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,78%	59,34
Total		4,74%	74,29

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente**Submódulo 4.1 - Ausências Legais**

4.1	Ausências Legais	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Férias	9,09%	142,70
B	Ausências Legais	0,38%	5,97
C	Licença-Paternidade	0,02%	0,31
D	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	0,47
E	Afastamento Maternidade	0,04%	0,63
F	Outros - Ausência por doença	1,68%	26,37
Subtotal:		11,24%	176,45
Incidência do submódulo 2.2			26,11
Total			202,56

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	202,56
4.2	Intrajornada	-
Total		202,56

Módulo 5 - Insumos Diversos

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

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	16,17%	513,30
B	Lucro	7,96%	293,60
C	Tributos	13,15%	602,93
	C.1. Tributos Federais - PIS	0,65%	29,80
	C.1. Tributos Federais - COFINS	3,00%	137,55
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	-
	C.3. Tributos Municipais (especificar)	5,00%	229,25
	INSS - Dec.7828/2012 e Lei 12.546/2011	4,50%	206,32
	Total		1.409,83

Quadro-Resumo do Custo por empregado - TÉCNICO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	1.569,81
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	1.257,50
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	74,29
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	202,56
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	71,00
	Subtotal (A + B +C+ D+E)	3.175,16
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	1.409,83
	Valor Total por Empregado	4.584,99

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Redução da alíquota do Aviso Prévio Trabalhado (a partir de 1º de maio de 2021)		
	Nº do Processo:	PROAD nº 3.559/2021
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta	11/11/2019
B	Município/UF	Recife/PE
C	Ano da Convenção Coletiva	2020/2022
D	Número de meses da execução contratual	30

Módulo 1 - Composição da Remuneração		
Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Supervisor do Suporte Técnico de TI
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	2124-20
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 2.537,92
4	Categoria Profissional (vinculada à execução profissional)	Analista 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	Valor (R\$)
A	Salário-Base	2.537,92
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna	
F	Adicional de Hora Extra	
G	Outros (especificar)	
Total		2.537,92

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	211,49
B	Adicional de Férias	70,50
SUB-TOTAL:		281,99
	Incidência do submódulo 2.2:	41,73
TOTAL		323,72

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	
B	Salário Educação	2,50%	63,45
C	SAT	1,00%	25,38
D	SESC ou SESI	1,50%	38,07
E	SENAI - SENAC	1,00%	25,38
F	SEBRAE	0,60%	15,23
G	INCRA	0,20%	5,08
H	FGTS	8,00%	203,03
Total		14,80%	375,62

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte (Cláusula 16ª, da CCT 2020/2022)	6,12
B	Auxílio-Alimentação(Cláusula15ª, da CCT 2020/2022)	572,00
C	Assistência Médica e Familiar(Cláusula 17ª, da CCT 2020/2022)	171,00
D	Outros	12,89
Total		762,01

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	323,72
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	375,62
2.3	Benefícios Mensais e Diários	762,01
Total		1.461,35

Módulo 3 - Provisão para Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,50%	12,69
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,04%	1,02
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,20%	5,08
D	Aviso Prévio Trabalhado	0,185%	4,70
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,03%	0,69
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,78%	95,93
Total		4,74%	120,11

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

Submódulo 4.1 - Ausências Legais

4.1	Ausências Legais	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Férias	9,09%	230,70
B	Ausências Legais	0,38%	9,64
C	Licença-Paternidade	0,02%	0,51
D	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	0,76
E	Afastamento Maternidade	0,04%	1,02
F	Outros - Ausência por doença	1,68%	42,64
Subtotal:		11,24%	285,26
Incidência do submódulo 2.2			42,22
Total			327,48

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	327,48
4.2	Intrajornada	-
Total		327,48

Módulo 5 - Insumos Diversos

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

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	19,04%	860,18
B	Lucro	7,96%	428,09
C	Tributos	13,15%	879,11
	C.1. Tributos Federais - PIS	0,65%	43,45
	C.1. Tributos Federais - COFINS	3,00%	200,56
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	-
	C.3. Tributos Municipais (especificar)	5,00%	334,26
	INSS - Dec.7828/2012 e Lei 12.546/2011	4,50%	300,84
	Total		2.167,38

Quadro-Resumo do Custo por empregado - SUPERVISOR

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	2.537,92
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	1.461,35
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	120,11
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	327,48
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	71,00
	Subtotal (A + B +C+ D+E)	4.517,86
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	2.167,38
	Valor Total por Empregado	6.685,25

QUADRO-RESUMO (a partir de 02/03/2021)

Item	Descrição	Quantidade	Vlr unitário	Vlr mensal
1	Central de Serviços 1º Nível*	1.874	R\$ 5,91	R\$ 11.066,86
2	Suporte Técnico de TI - Supervisor de Suporte Técnico	1	R\$ 6.757,03	R\$ 6.757,03
	Suporte Técnico de TI - Técnico de Atendimento 2º nível	10	R\$ 4.628,32	R\$ 46.283,17
			TOTAL:	64.107,06

*Utilizado o arredondamento para cima, no valor do preço unitário.

QUADRO-RESUMO (a partir de 01/05/2021)

Item	Descrição	Quantidade	Vlr unitário	Vlr mensal
1	Central de Serviços 1º Nível*	1.874	R\$ 5,91	R\$ 11.066,86
2	Suporte Técnico de TI - Supervisor de Suporte Técnico	1	R\$ 6.685,25	R\$ 6.685,25
	Suporte Técnico de TI - Técnico de Atendimento 2º nível	10	R\$ 4.584,99	R\$ 45.849,91
			TOTAL:	63.602,02

*Utilizado o arredondamento para cima, no valor do preço unitário.

ANEXO II
INDICADORES DE DESEMPENHO

OS INDICADORES DE DESEMPENHO ESTÃO LISTADOS ABAIXO:

Ind1: Percentual de ligações com tempo de espera até 25 segundos, em cada faixa de horário (12 faixas)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir atendimento telefônico célere, pela Central de Serviços de TI, em cada faixa de horário.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 80% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão da telefonia
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Para cada uma das 12 faixas de horário: Ind1 = $(TLA / (TLR - TAU)) \times 100$ TLA = total de ligações atendidas em até 25 segundos, no mês. TLR = total de ligações recebidas pela Central, no mês TAU = total de ligações abandonadas pelo usuário em até 25 segundos, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Sanções	
Observações	A fórmula deste indicador é aplicada para cada uma das 12 faixas de horário. O indicador deverá ser alcançado em todas as faixas. O não atendimento a uma das faixas já se considera não atendido o indicador. Neste caso, para fins de pontuação, será considerada a faixa que obteve o pior desempenho.

Ind2: Percentual máximo de abandono, em cada faixa de horário (12 faixas)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir atendimento telefônico célere, pela Central de Serviços de TI, em cada faixa de horário.
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% do total das chamadas Fase 2: máximo de 10% do total das chamadas Fase 3: máximo de 5% do total das chamadas
Instrumento de medição	Sistema de gestão da telefonia
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Para cada uma das 12 faixas de horário: $Ind2 = (TAB/TLR) \times 100$ TAB = total de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 segundos, no mês. TLR = total de ligações recebidas pela Central, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Sanções	
Observações	A fórmula deste indicador é aplicada para cada uma das 12 faixas de horário. O indicador deverá ser alcançado em todas as faixas. O não atendimento a uma das faixas já se considera não atendido o indicador. Neste caso, para fins de pontuação, será considerada a faixa que obteve o pior desempenho.

Ind3: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TI (1º nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir qualidade na resolução de chamados pela equipe da Central de Serviços de TI.
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 10% Fase 3: máximo de 5%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados

Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$Ind3 = (TCRR / TCR) \times 100$ TCRR = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TI, no mês, e que foram reabertos. TCR = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TI, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Sanções	
Observações	

Ind4: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TI (1º nível), dentro do tempo estabelecido de 20 (vinte) minutos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade na resolução de chamados pela equipe da Central de Serviços de TI.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 80% Fase 3: mínimo de 90%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$Ind4 = (TCRDT / TCR) \times 100$ TCRDT = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TI, no mês, dentro do período de tempo estabelecido de 20 (vinte) minutos. TCR = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TI, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Sanções	
Observações	

Ind5: Percentual de chamados não elegíveis para a Central de Serviços de TI (1º nível), atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 (dez) minutos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade no primeiro atendimento de chamados, pela equipe da Central de Serviços de TI.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 80% Fase 2: mínimo de 90% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind5 = (TCNEA / TCNE) x 100 TCNEA = total de chamados registrados e não elegíveis para a Central de Serviços de TI, no mês, e que foram atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 (dez) minutos. TCNE = total de chamados registrados e não elegíveis para a Central de Serviços de TI, no mês, e que foram atribuídos para os grupos solucionadores.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Sanções	
Observações	

Ind6: Percentual dos chamados registrados diretamente pelo usuário final, cujo primeiro atendimento ocorreu em até 5 (cinco) minutos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade no primeiro atendimento da Central de Serviços de TI, em relação aos chamados registrados diretamente pelo usuário final.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 80% Fase 2: mínimo de 90% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de	Sistema de gestão de chamados

medição	
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind6} = (\text{TCUFA} / \text{TCUF}) \times 100$ <p>TCUFA = total de chamados registrados diretamente pelos usuários finais, no mês, cujo primeiro atendimento da Central de Serviços de TI ocorreu em até 05 (cinco) minutos. TCUF = total de chamados registrados diretamente pelos usuários finais, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Sanções	
Observações	

Ind07: Índice de satisfação dos usuários finais com a Central de Serviços de TI (1º nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários finais com o atendimento da Central de Serviços de TI.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 75% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind7} = (\text{TREB} / \text{TR}) \times 100$ <p>TREB = total de respostas, com o nível "excelente" e "bom", das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TI, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês. TR = total de respostas das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TI, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no	Até 10% = 15 pontos

pagamento (em relação à meta)	Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Sanções	
Observações	<ul style="list-style-type: none"> - Para o cálculo deste indicador, não são consideradas as respostas de nível "Médio" (Regular). - Só devem ser consideradas as respostas das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TI. - O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, e que foram enviadas para os usuários finais dentro do mês.

Ind8: Índice de resolução de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TI (2º nível), dentro do nível de serviço exigido	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade na resolução de chamados pela equipe de Suporte Técnico de TI.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind8} = (\text{TCRP} / \text{TCR}) \times 100$ <p>TCRP = total de chamados resolvidos pela equipe de Suporte Técnico de TI, no mês, dentro do prazo estabelecido. TCR = total de chamados resolvidos pela equipe de Suporte Técnico de TI, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Sanções	
Observações	O prazo estabelecido para cada chamado é definido segundo a localidade, conforme estabelecido no item 9.4.3.10. do anexo I do edital (Termo de Referência) - Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TI.

Ind9: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TI (2º nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade da resolução de chamados pela equipe de Suporte Técnico de TI.
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 10% Fase 3: máximo de 5%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind9 = (TCRR / TCR) x 100 TCRR = total de chamados resolvidos, no mês, pela equipe de Suporte Técnico de TI, e que foram reabertos. TCR = total de chamados resolvidos, no mês, pela equipe de Suporte Técnico de TI.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Sanções	
Observações	

Ind10: Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico de TI (2º nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários com o atendimento da equipe de Suporte Técnico de TI.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 75% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	$\text{Ind10} = (\text{TREB} / \text{TR}) \times 100$ <p>TREB = total de respostas, com o nível "excelente" e "bom", das perguntas referentes ao atendimento do Suporte Técnico de TI, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.</p> <p>TR = total de respostas das perguntas referentes ao atendimento do Suporte Técnico de TI, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	<p>Até 10% = 15 pontos</p> <p>Até 20% = 30 pontos</p> <p>Até 40% = 60 pontos</p>
Sanções	
Observações	<ul style="list-style-type: none"> - Para o cálculo deste indicador, não são consideradas as respostas de nível "Médio" (Regular); - Só devem ser consideradas as respostas das perguntas referentes ao atendimento do Suporte Técnico de TI. - O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, e que foram enviadas para os usuários finais dentro do mês.

Ind11: Índice de inconformidades no registro e atendimento dos chamados, cuja responsabilidade seja da Contratada	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços prestados pelas equipes contratadas de atendimento, de 1º e 2º nível.
Meta a Cumprir	<p>Fase 1: máximo de 15%</p> <p>Fase 2: máximo de 12%</p> <p>Fase 3: máximo de 10%</p>
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind11} = \frac{\text{Total de chamados da amostra com erros de procedimento das equipes da Contratada}}{\text{Total de chamados da amostra}} \times 100$
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	<p>Até 50% = 15 pontos</p> <p>Até 75% = 30 pontos</p> <p>Até 100% = 60 pontos</p>

Sanções	
Observações	<ul style="list-style-type: none"> - Para o cálculo deste indicador relativo ao 1º nível, será considerada uma amostra mínima de 10% do total de chamados registrados no mês. - Para o cálculo deste indicador relativo ao 2º nível, será considerada uma amostra mínima de 10% do total de chamados resolvidos pelo suporte técnico, no mês. - As inconformidades a serem consideradas serão as decorrentes de procedimentos em desacordo com os processos de Gestão de Serviços de TI e o manual de procedimentos de atendimento, disponibilizados pelo TRT6, além das orientações procedimentais repassadas para a Contratada, formalmente, pela equipe gestora da Central de Serviços de TI.

Ind12: Índice de disponibilidade da infraestrutura de Links e Telefonia da empresa Contratada	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade da infraestrutura exigida da Contratada.
Meta a Cumprir	99,5%
Instrumento de medição	Informes da empresa Contratada
Forma de acompanhamento	Manual
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind12} = (\text{THUP} - \text{THI}) / \text{THUP}$ <p>THUP: Total de horas úteis do período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, considerando o horário 07:00 às 19:00</p> <p>THI: Total de horas de indisponibilidade da infraestrutura (horas de indisponibilidade dos links + horas de indisponibilidade da telefonia)</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	<p>Até 10% = 15 pontos</p> <p>Até 20% = 30 pontos</p> <p>Até 40% = 60 pontos</p>
Sanções	
Observações	Para o cálculo deste indicador, o tempo de indisponibilidade considera a soma das horas de indisponibilidade dos links e das horas de indisponibilidade da telefonia.

Ind13: Demandas técnicas de infraestrutura resolvidas dentro do prazo acordado	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade e celeridade da execução das demandas técnicas de infraestrutura
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind13 = Total de demandas de infraestrutura resolvidas dentro do prazo / Total de demandas de infraestrutura resolvidas.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (em relação à meta)	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Sanções	
Observações	Neste indicador estão todas as demandas técnicas provenientes da área da STI, aqui chamadas de "demandas de infraestrutura".

Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TI

Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TI					
Grupo	Localidade	Atendimento Presencial		Atendimento Remoto	
		SLA Prioritário	SLA Normal	SLA Prioritário	SLA Normal
1	SEDE	1h	2h	30m	1h
	Fórum Adv. José Barbosa de Araújo	1h	2h	30m	1h
	Jaboatão	1h	2h	30m	1h
	Olinda	1h30	3h	30m	1h
	Paulista	1h30	3h	30m	1h
	São Lourenço	1h30	12h	30m	1h
	Vitória	1h30	12h	30m	1h

2	Goiana	1h	2h	30m	1h
	Timbaúba	1h30	12h	30m	1h
	Igarassu	1h	2h	30m	1h
	Limoeiro	2h30	12h	30m	1h
	Surubim	2h30	12h	30m	1h
	Carpina	2h	12h	30m	1h
	Nazaré	1h30	12h	30m	1h
	Ipojuca	1h30	12h	30m	1h
	Cabo	1h30	12h	30m	1h
	Escada	1h30	12h	30m	1h
	Ribeirão	2h	12h	30m	1h
	Palmares	2h30	12h	30m	1h
	Catende	2h30	12h	30m	1h
	Barreiros	1h30	12h	30m	1h
3	Caruaru	1h	2h	30m	1h
	Belo Jardim	2h	12h	30m	1h
	Pesqueira	2h	12h	30m	1h
	Sertânia	3h30	12h	30m	1h
	Serra Talhada	5h	12h	30m	1h
	Petrolina	1h	2h	30m	1h
	Araripina	5h	12h	30m	1h
	Salgueiro	5h	12h	30m	1h
	Floresta	5h	12h	30m	1h

ANEXO III
TABELA DE GLOSAS RELATIVAS AOS DESCUMPRIMENTOS

Id	Evento	Gradação			Observação
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
Quanto ao atendimento aos níveis mínimos de serviço – Central de Serviços					
1	Deixar de atender ao indicador Ind1 – Percentual de ligações com tempo de espera até 25 segundos, em cada faixa de horário (12 faixas).	15	30	60	Desconto na fatura
2	Deixar de atender ao indicador Ind2 – Percentual máximo de abandono, em cada faixa de horário (12 faixas).	15	30	60	Desconto na fatura
3	Deixar de atender ao	15	30	60	Desconto na fatura

	indicador Ind3 – Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TI (1º nível).				
4	Deixar de atender ao indicador Ind4 – Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TI (1º nível), dentro do tempo estabelecido de 20 (vinte) minutos.	15	30	60	Desconto na fatura
5	Deixar de atender ao indicador Ind5 – Percentual de chamados não elegíveis para a Central de Serviços de TI (1º nível), atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 (dez) minutos.	15	30	60	Desconto na fatura
6	Deixar de atender ao indicador Ind6 - Percentual dos chamados registrados diretamente pelo usuário final, cujo primeiro atendimento ocorreu em até 05 (cinco) minutos.	15	30	60	Desconto na fatura
7	Deixar de atender ao indicador Ind7 – Índice de satisfação dos usuários finais com a Central de Serviços de TI (1º nível).	15	30	60	Desconto na fatura
8	Deixar de atender ao indicador Ind8 – Índice de resolução de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TI (2º nível), dentro do nível de serviço exigido.	15	30	60	Desconto na fatura
9	Deixar de atender ao indicador Ind9 – Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TI (2º nível).	15	30	60	Desconto na fatura
10	Deixar de atender ao indicador Ind10 – Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico de TI (2º nível).	15	30	60	Desconto na fatura
11	Deixar de atender ao indicador Ind11 – Índice de	15	30	60	Desconto na fatura

	inconformidades no registro e atendimento dos chamados, cuja responsabilidade seja da Contratada.				
12	Deixar de atender ao indicador Ind12 - Índice de disponibilidade da infraestrutura de Links e Telefonia da empresa Contratada.	15	30	60	Desconto na fatura
13	Deixar de atender ao indicador Ind13 - Demandas técnicas de infraestrutura resolvidas dentro do prazo acordado.	15	30	60	Desconto na fatura
Quanto aos descumprimentos gerais					
Id	Evento	Ocorrência			Pontuação para glosa
		1 a 5	6 a 10	Acima de 10	
14	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.	50	60	70	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
15	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	60	70	80	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
16	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	80	Desconto na fatura
17	Manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	30	60	90	Desconto na fatura
18	Permitir a presença de empregado sem crachá e/ou sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	10	20	30	Desconto na fatura
19	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de	60	60	90	Desconto na fatura

	18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.				
20	Recusar-se a executar serviço determinado pela Contratante, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
21	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TRT6 utilizados, por ocorrência e por dia.	20	30	40	Desconto na fatura
22	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução da Contratante, por ocorrência e por dia.	5	10	15	Desconto na fatura
23	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	60	80	90	Desconto na fatura
24	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento, por ocorrência e por dia.	5	10	15	Desconto na fatura
25	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no caso de atualização Tecnológica do Ambiente de TI do TRT6, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura
26	Deixar de substituir qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares,	30	50	60	Desconto na fatura

	por empregado e por dia.				
27	Deixar de seguir procedimentos documentados e disponíveis para a Contratada, por ocorrência identificada.	30	60	90	Desconto na fatura
28	Prestar informações incompletas ou incorretas, verificada após a confirmação dos registros.	10	20	30	Desconto na fatura
29	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros.	20	30	50	Desconto na fatura
30	Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados.	20	30	50	Desconto na fatura
31	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a confirmação dos registros.	20	30	50	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
32	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros.	20	30	50	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
33	Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.	30	60	90	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
34	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	5	10	15	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
35	Não manter registros gravados dos atendimentos prestados, seja na ferramenta de controle de chamados, seja nos registros telefônicos, seja de e-mails, seja de relatórios da Unidade de Resposta Audível – URA e do distribuidor automático de chamadas – DAC, desde que estes recursos estejam disponíveis.	20	30	40	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
36	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de	20	30	40	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao

	Referência e do Contrato não previstos nesta tabela.				longo do contrato.
--	--	--	--	--	--------------------