

Diário Oficial



Estado de Pernambuco

Ano CX • Nº 10

Poder Executivo

Recife, 17 de janeiro de 2026

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA. UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO (UPE), inscrita no CNPJ nº 11.022.597/001-91. INSTITUTO DE APOIO À FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO (IAUPE), inscrita no CNPJ nº 03.507.661/0001-04. **Objeto:** execução do projeto "Articular Saberes e Experiências. **Valor total** R\$ 3.706.539,28 (três milhões setecentos e seis mil quinhentos e trinta e nove reais e vinte e oito centavos). **Vigência:** 16/01/2026 a 15/07/2028. **Data da assinatura:** 16/01/2026.

CONSULTA PÚBLICA COM O TEOR DE OBTER PREÇOS REFERÊNCIAS

CONSULTA PÚBLICA Nº 001/2026 - Objeto: Contratação da prestação de serviços técnicos em Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, por posto de trabalho, a serem executados sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra, com a remuneração vinculada ao atendimento de Níveis Mínimos de Serviço, visando atender as necessidades da Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE-PE) Conforme as condições, especificações, quantidades e exigências contidas no Estudo Técnico Preliminar e neste Termo de Referência e seus anexos, que estão disponíveis nos seguintes sites: <https://portal.educacao.pe.gov.br/editais/>, e no <https://sei.pe.gov.br> (SEI. 1400002706.000048/2025-40, documento nº 79929249). As propostas e Planilhas de Preços e Formação de Custos deverão ser encaminhadas conforme exigências e condições do termo de referência. Prazo de envio de cotações: 08 (oito) dias úteis a partir da data desta publicação. Enviar propostas para o e-mail geame.seepe@gmail.com. Telefone: (81) 3183-9217. Recife, 16 de janeiro 2026. Maísa Gomes Marinho - Gerente / SEE - Gerência Técnica de Licitações.

CONSULTA PÚBLICA Nº 002/2026 - Objeto: Contratação da prestação de serviços de terceirização de mão-de-obra de apoio técnico especializado em TIC em nível de gestão e governança, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão-de-obra, visando atender às necessidades da Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE-PE) Conforme as condições, especificações, quantidades e exigências contidas no Termo de Referência e seus anexos, que estão disponíveis nos seguintes sites: <https://portal.educacao.pe.gov.br/editais/>, e no <https://sei.pe.gov.br> (SEI. 1400005737.000023/2025-77, documento nº 79930603). As propostas e Planilhas de Preços e Formação de Custos deverão ser encaminhadas conforme exigências e condições do termo de referência. Prazo de envio de cotações: 08 (oito) dias úteis a partir da data desta publicação. Enviar propostas para o e-mail geame.seepe@gmail.com. Telefone: (81) 3183-9217. Recife, 16 de janeiro 2026. Maísa Gomes Marinho - Gerente / SEE - Gerência Técnica de Licitações.

CONSULTA PÚBLICA Nº 003/2026 - Objeto: Contratação de prestação de serviços de apoio à Gestão de Ativos e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, visando atender às necessidades da Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE-PE) Conforme as condições, especificações, quantidades e exigências contidas no Termo de Referência e seus anexos, que estão disponíveis nos seguintes sites: <https://portal.educacao.pe.gov.br/editais/>, e no <https://sei.pe.gov.br> (SEI. 1400002707.000008/2025-98, documento nº 79931433). As propostas e Planilhas de Preços e Formação de Custos deverão ser encaminhadas conforme exigências e condições do termo de referência. Prazo de envio de cotações: 08 (oito) dias úteis a partir da data desta publicação. Enviar propostas para o e-mail geame.seepe@gmail.com. Telefone: (81) 3183-9217. Recife, 16 de janeiro 2026. Maísa Gomes Marinho - Gerente / SEE - Gerência Técnica de Licitações.

Diário Oficial



Estado de Pernambuco

Ano CX • Nº 10

Poder Executivo

Recife, 17 de janeiro de 2026



PROTOCOLO DE ASSINATURAS

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma SDOE. Para visualizar o documento original clique no link:

<https://diariooficial.cepe.com.br/diariooficialweb/#/checar-autenticidade?codigo=XRS9R4AWEA-HDWXROLUIQ-P2TH9ZW2VI>.

Código de verificação:

XRS9R4AWEA-HDWXROLUIQ-P2TH9ZW2VI



TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1 Contratação de prestação de serviços de apoio à Gestão de Ativos e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, visando atender às necessidades da Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE-PE), conforme as condições, especificações, quantidades e exigências contidas nos Estudos Técnicos Preliminares e neste Termo de Referência.

1.2 As especificações e os quantitativos do objeto desta licitação estão compostos em lote único e descritos conforme quadro constante no ANEXO A - DO DEMONSTRATIVO DOS CÁLCULOS DA CONTRATAÇÃO.

1.3 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no E-fisco/Termo de Referência e no CATSER, prevalecerá a descrição do E-fisco/Termo de Referência.

2 DAS JUSTIFICATIVAS

2.1 JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1 A justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizadas em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (item 2 do ETP), anexo deste Termo de Referência.

2.2 JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

2.2.1 A Justificativa para o quantitativo necessário ao atendimento da necessidade pública encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (item 7 do ETP).

2.3 JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

2.3.1 A justificativa da escolha da solução a ser licitada encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (item 16 do ETP), anexo deste Termo de Referência.

2.4 JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

2.4.1 A Justificativa para o **não parcelamento** do objeto encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (item 11 do ETP), anexo deste Termo de Referência, de modo a permitir a ampliação da competitividade, diante das particularidades do caso concreto.

2.5 DA VEDAÇÃO DE EMPRESAS SOB A FORMA DE CONSÓRCIO

2.5.1 De acordo com o art. 15 da Lei nº 14.133/2021, a participação de empresas reunidas em consórcio poderá ser vedada, segundo discricionariedade da Administração, com base em justificativa técnica que leve em consideração as peculiaridades do caso concreto.

2.5.2 Assim, não poderá participar desta licitação consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição, visto que não se faz necessária a conjugação de esforços para a prestação do presente serviço contínuo.

2.5.3 Além disso, no caso vertente, não se faz presente a premissa da complexidade do objeto, uma vez que o objeto em si é comercializado por várias empresas do ramo, sendo desnecessária a formação de consórcio para o cumprimento das obrigações da prestação de serviço.

2.5.4 A vedação não implicará na competitividade, pois o objeto do presente procedimento licitatório consiste na contratação de um serviço contínuo comum de TIC, não sendo apropriada a exigência de consórcio para essa finalidade. Além disso, existe grande quantidade de empresas nacionais do ramo que conseguem realizar o objeto do presente certame, sem a necessidade de formação de consórcio.

2.5.5 Ressalta-se ainda que, não há complexidade na prestação dos serviços que torne restrito o universo de possíveis licitantes, também não há requisitos técnicos que justifiquem a união de várias empresas para o cumprimento das exigências.

2.5.6 Por todo o exposto, conclui-se que a vedação da participação de empresas sob a forma de consórcio é a medida que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

2.6 DA VEDAÇÃO DE PESSOAS FÍSICAS NA LICITAÇÃO

2.6.1 É vedada a participação de pessoas físicas na presente licitação, uma vez que para a contratação será exigida comprovação de capital social ou patrimônio líquido mínimos e estrutura mínima, com equipamentos, equipe de profissionais, exigência de capacidade operacional com estrutura empresarial mínima requerida nas contratações deste objeto, que são incabíveis à natureza jurídica das pessoas naturais.

3 DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1 DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1.1 Os serviços serão prestados nos regimes e períodos apresentados a seguir:

3.1.1.1 Posto de 40 (quarenta) horas semanais - segunda-feira a sexta-feira - Diurno.

3.1.2 Será concedido a todos os profissionais terceirizados, intervalo intrajornada de 1 (uma) hora para almoço/descanso.

3.1.3 Os serviços serão prestados nos seguintes horários: Manhã: de 8:00 às 12:00 horas - Tarde: de 13:00 às 17:00 horas.

3.1.4 A critério e necessidades exclusivos da SEE-PE, os serviços poderão, eventualmente, ser realizados remotamente (home office) ou fora do período padrão de expediente, inclusive aos sábados, domingos e feriados, sendo considerados os mesmos valores dentro do período padrão de expediente. Neste caso, a contratada deverá

disponibilizar os equipamentos necessários para uso nas atribuições, com configuração mínima necessária ao desempenho de suas funções.

3.1.5 Visando a confecção das planilhas referenciais da presente licitação, os salários das funções especificadas neste Termo de Referência levarão em consideração a Convenção Coletiva de Trabalho, atualizada, do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Informática e Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco (SINDPD-PE), bem como, as normas estabelecidas neste Termo de Referência, seus Anexos e Edital do certame

3.1.6 Cabe destacar que os cargos descritos na Convenção Coletiva de Trabalho atual do SINDPD-PE são genéricos e não apresentam detalhadamente as especificidades técnicas dos perfis desta contratação, contudo, refletem somente os valores dos salários e representam uma base mínima de remuneração dos profissionais de TIC, homologada pelo SINDPD-PE.

3.1.6. Cabe destacar que as descrições dos cargos apresentadas na Convenção Coletiva de Trabalho mais atualizada do SINDPD-PE são generalistas e não apresentam detalhadamente as especificidades técnicas dos perfis desta contratação, contudo, refletem somente os valores dos salários e representam uma base mínima de remuneração dos profissionais de TIC, homologada pelo SINDPD-PE.

3.1.6.1 Os valores dos salários especificados como referência para esta contratação encontram-se acima da Convenção Coletiva de Trabalho 2024/2025, quando considerados os parâmetros de piso estabelecidos para Pernambuco. Essa situação ocorre em função do fenômeno do aquecimento do mercado de trabalho de TIC, que afeta a oferta de profissionais de todos os perfis, aqui, em especial, aqueles que se envolvem diretamente com o apoio à gestão de ativos de TIC e serviços de TIC da SEE/PE.

3.1.6.2 Ainda, cabe esclarecer que todas as qualificações requeridas estão alinhadas com o desempenho de atividades de apoio à gestão de TIC da SEE/PE, não se misturando com as qualificações dos profissionais que atuam na execução operacional do suporte técnico de TIC, quais sejam help desk, service desk, suporte técnico, assistência técnica e afins.

3.1.6.3 A presente contratação requer a alocação de profissionais especializados e com necessidade de formação atualizada e continuada no decorrer da execução contratual, agregando conhecimentos multidisciplinares ao longo do tempo e, ao mesmo momento, requerendo domínio em profundidade sobre temas específicos de ativos e serviços de TIC da SEE/PE.

3.1.6.4 Ainda, destaca-se que existe a necessidade de profissionais com experiência mais elevada que o padrão para ocupar tais funções de apoio à gestão, inclusive com capacidades destacadas para liderança das equipes, dado que, além de conhecimento técnico, é requerido um nível de maturidade profissional para tratamento de demandas que envolvem grande complexidade, grande quantidade e grande diversidade de variáveis, em função das características do ambiente da SEE/PE. Dessa forma, entende-se que a experiência requerida a esses profissionais permite o adequado cumprimento das atividades, mitigando os riscos.

3.1.6.5 Quanto aos salários acima do piso da categoria, os Estudos Técnicos Preliminares (item 16) apresenta uma ampla abordagem sobre o tema, descrevendo as várias contratações similares de órgãos estaduais e federais, bem como, os vários acórdãos do Tribunal de Contas da União que tratam do assunto.

3.1.7. A formação mínima exigida dos profissionais alocados na prestação de serviços compreende o ensino superior, devidamente comprovada na fase contratual por certificado de conclusão expedido por instituição de ensino devidamente reconhecida por órgão competente, conforme o ANEXO G - REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS, deste Termo de Referência.

3.1.8. A CONTRATADA fornecerá a todos os empregados envolvidos na prestação de serviços crachás de identificação funcional da empresa, conforme as especificações, os quantitativos e a vida útil indicados a seguir: 1 (um) crachá de identificação da empresa por profissional.

3.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.2.1 A prestação dos serviços envolve a alocação, pela CONTRATADA, de profissionais devidamente habilitados, nos termos da legislação específica, competindo a estes as atribuições inerentes aos seguintes setores da Gerência de Suporte Técnico (GSTE) da SEE-PE:

3.2.1.1 SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO DE ATIVOS DE TIC

3.2.1.1.1 Os serviços técnicos de apoio à gestão de ativos de TIC envolvem as atividades do planejamento de gestão da sustentação de ativos de TIC, especificações técnicas de hardware e software, acesso ao sistema de gestão de ativos (SGA), tais como computadores, impressoras, projetores multimídia, monitores, scanners, softwares, dentre outros itens presentes no parque tecnológicos da SEE-PE.

3.2.1.1.2 A área de apoio à Gestão de Ativos de TIC tem o papel de acompanhar todo o ciclo de vida dos ativos de TIC, desde o planejamento da contratação, licitação, execução da contratação, disponibilização até o desfazimento, realizando ainda o gerenciamento do almoxarifado dos ativos de hardware e software, bem como no suporte aos execução contratual atuando no recebimento e na conferência de itens, homologação de amostras, gerenciamento das reservas técnicas e comando junto a logística para expedição dos ativos de TIC.

3.2.1.1.3 Com a contratação do serviço em pauta, pretende-se que os seguintes processos de gestão de ativos de TIC, não exaustivamente, sejam implementados, evoluídos e/ou descontinuados:

- Planejamento da Gestão de Ativos de TIC;
- Especificação dos Ativos de TIC;
- Movimentação de Ativos de TIC;
- Gestão de Almoxarifado de Ativos de TIC;
- Disponibilização de Ativos de TIC;
- Manutenção de Ativos de TIC;
- Recebimento de Ativos de TIC;
- Desfazimento de Ativos de TIC;
- Gestão de Inventário de Ativos de TIC;
- Monitoramento Operacional e Contratual de Ativos de TIC;
- Relacionamento com Fornecedores de Ativos de TIC;
- Práticas de Metodologia Ágil em Ativos de TIC.

3.2.1.2 SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

3.2.1.2.1 Os serviços de apoio à gestão de serviços de TIC envolvem atividades de provimento de serviços compartilhados, acesso ao sistema de gestão de serviços (SGS), catálogo de serviços, grupos resolvedores, níveis mínimos de serviço e demandas de TIC.

3.2.1.2.2 A área de gestão de serviços de TIC tem como essência o acompanhamento operacional e apoio técnico na fiscalização dos contratos de TIC, em especial os itens que tratam das obrigações da contratada, níveis mínimos de serviço e monitoramento dos instrumentos de medição de resultados utilizados em contratos de TIC.

3.2.1.2.3 Planeja-se, com a contratação do serviço em pauta, que os seguintes processos de gestão de serviços de TIC, não exaustivamente, sejam implementados, evoluídos e/ou descontinuados:

- Planejamento de Gestão de Serviços de TIC;
- Planejamento e Transição de Serviços de TIC;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC;
- Atendimento e Priorização de Serviços de TIC;
- Apoio na implantação dos processos de Serviços de TIC (ITIL);
- Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC;
- Monitoramento Operacional e Contratual de Serviços de TIC;
- Monitoramento de relatos de Serviços de TIC;
- Relacionamento com fornecedores de Serviços de TIC;
- Práticas de Metodologia Ágil em Serviços de TIC.

3.2.1.3 SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

3.2.1.3.1 Planeja-se, com a contratação do serviço em pauta, que os seguintes processos de apoio à gestão de desenvolvimento de ativos e serviços de TIC, não exaustivamente, sejam implementados, evoluídos e/ou descontinuados:

- Especificação de Ativos de TIC;
- Recebimento de Ativos de TIC;
- Planejamento da Gestão de Ativos de TIC;
- Elaboração e Revisão de Documentos e Ferramentas Gerenciais de Ativos de TIC;
- Elaboração e Revisão de Documentos de Planejamento da Contratação;
- Adaptabilidade do Parque Tecnológico;
- Práticas de Metodologia Ágil em Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC.

3.2.1.4 SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO DE MONITORAMENTO E CONTROLE DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

3.2.1.4.1 Planeja-se, com a contratação do serviço em pauta, que os seguintes processos de apoio à gestão de monitoramento e controle de ativos e serviços de TIC, não exaustivamente, sejam implementados, evoluídos e/ou descontinuados:

- Monitoramento de Almoxarifado de Ativos de TIC;
- Monitoramento de Inventário de Ativos de TIC;
- Monitoramento de Volumetrias de Ativos de TIC;
- Monitoramento de Ativos de TIC (Hardware);
- Monitoramento de Ativos de TIC (Software);
- Monitoramento de Serviços de TIC;
- Monitoramento de Roubos e Furtos de Ativos de TIC;
- Coleta e Integração de Dados de Ativos e Serviços de TIC;
- Preparação e Transformação de Dados de Ativos e Serviços de TIC;

- Projeção e Modelagem de Dados de Ativos e Serviços de TIC;
- Análise de Dados de Ativos e Serviços de TIC;
- Visualização de Dados de Ativos e Serviços de TIC;
- Conformidade de Dados de Ativos e Serviços de TIC;
- Monitoramento de SGA (Sistema de Gestão de Ativos de TIC);
- Monitoramento de SGS (Sistema de Gestão de Serviços de TIC);
- Práticas de Metodologia Ágil em Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC.

3.2.1.5 SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO DE PROJETOS DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

3.2.1.5.1 Os serviços de apoio à gestão de projetos de ativos e serviços de TIC compreendem todos os processos essenciais do gerenciamento clássico de projetos, tais como: início, planejamento, execução, controle e fechamento, seguindo a metodologia definida pela SEE-PE. O gerenciamento das ações, planos e projetos são definidos de acordo com as necessidades e prioridades da SEE-PE.

3.2.1.5.2 Dentre outras atividades, a equipe apoia na identificação, análise, avaliação, categorização e seleção de ações, planos e projetos da SEE-PE. O serviço a ser prestado é de natureza técnica, envolvendo, de um modo geral, as atividades de desenvolver ações de melhoria contínua e lições aprendidas no ambiente e nos processos através da execução de ações, planos e projetos, bem como trabalhar iniciativas que contribuam para o aumento da maturidade desenvolvendo habilidades práticas de gerenciamento em todas as equipes que compõem o serviço.

3.2.1.5.3 A CONTRATADA deverá confeccionar todos os artefatos previstos na Metodologia de Gerenciamento utilizada pela SEE-PE, quer seja baseada em modelos tradicionais e/ou modernos (ágeis), bem como utilizar a respectiva ferramenta padrão definida para gerenciamento de ações, planos e projetos da SEE-PE.

3.2.1.5.4 Planeja-se, com a contratação do serviço em pauta, que os seguintes processos de apoio à gestão de projetos de ativos e serviços de TIC, sejam implementados e/ou evoluídos, não exaustivos:

- Iniciação dos projetos de ativos e serviços de TIC;
- Gerenciamento de projetos de ativos e serviços de TIC;
- Execução dos projetos de ativos e serviços de TIC;
- Monitoramento dos projetos de ativos e serviços de TIC;
- Encerramento de projetos de ativos e serviços de TIC;
- Registro de lições aprendidas;
- Ações de melhoria contínua;
- Suspensão ou retomada de projetos de ativos e serviços de TIC;
- Controle de solicitação de mudança de projetos de ativos e serviços de TIC;
- Apoio na execução de ações, planos e projetos de TIC;
- Práticas de Metodologia Ágil em Projetos de Ativos e Serviços de TIC.

3.2.1.6 SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO DE INTEGRAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

3.2.1.6.1 Os serviços de apoio à gestão de integração das operações de ativos e serviços de TIC envolvem atividades de gestão de integração de forma centralizada, transparente e acessível, fazendo a interface e facilitando a comunicação entre as equipes do serviço em pauta, GREs, Escolas e Prédios Administrativos, realizando desde contatos telefônicos a visitas e pesquisas de satisfação, assim como, visitas aos diversos prédios da Secretaria de Educação.

3.2.1.6.2 Planeja-se, com a contratação do serviço em pauta, que os seguintes processos de integração das operações de ativos e serviços de TIC, sejam implementados e/ou evoluídos, não exaustivos:

- Planejamento e gestão de integração das operações;
- Gerenciamento de vistorias técnicas de integração das operações;
- Apoio no gerenciamento de suporte a eventos da SEE-PE;
- Apoio no gerenciamento da comunicação entre as unidades da SEE-PE;
- Monitoramento de inauguração das escolas;
- Monitoramento de encerramento das escolas;
- Gerenciamento da satisfação dos usuários;
- Gerenciamento de integração da área de negócio com a GSTE;
- Práticas de Metodologia Ágil em Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC.

3.2.2 Cumprir ressaltar que os serviços foram definidos de acordo com o constante do ANEXO F - CATÁLOGO DE SERVIÇOS. No entanto, resalta-se que a inclusão de serviços, remoção de serviços existentes e/ou remodelagem de serviços existentes poderá ocorrer ao longo da vigência contratual, em virtude da evolução da tecnológica, das mudanças no ambiente, do processo de melhoria contínua, das atualizações nas famílias de normas e frameworks utilizados, ou de qualquer outra necessidade da SEE-PE.

3.2.3 Contudo, quando da ocorrência dessas atualizações, estas sempre estarão no limite da atuação dos Ativos e Serviços de TIC, ou seja, dentro do escopo da contratação, quais sejam as atividades de apoio à Gestão de Ativos de TIC, de Serviços de TIC, de Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC, de Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC, de Projetos de Ativos e Serviços de TIC e de Integração das Operações de TIC.

3.3 DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.3.1. Os serviços serão prestados nos seguintes locais da SEE-PE: Sede Administrativa, Prédios Administrativos (Conservatório Pernambucano de Música - CPM, Biblioteca Pública do Estado - BPE, Conselho Estadual de Educação - CEE e Galpão Logístico da Educação do Estado - GLE), localizados em Recife-PE e em Cabo de Santo Agostinho-PE. Assim como, nas Sedes das 16 (dezesesseis) Gerências Regionais de Educação (GRES), sendo 4 (quatro) delas estabelecidas na cidade de Recife-PE e as outras 12 (doze) nas cidades de Nazaré da Mata, Vitória de Santo Antão, Palmares, Limoeiro, Caruaru, Garanhuns, Arcoverde, Afogados da Ingazeira, Petrolina, Salgueiro, Floresta e Araripina, todas no Estado de Pernambuco. Ainda, os serviços poderão ser prestados nas cerca de 1069 (mil e sessenta e nove) Escolas Estaduais, distribuídas em todo o Estado de Pernambuco e Arquipélago de Fernando de Noronha, conforme ANEXO K - ENDEREÇOS DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS E EDUCACIONAIS DA SEE-PE.

3.3.2. O início da execução contratual deve se dar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

3.3.3. Os serviços serão apurados da seguinte forma: O gestor ou fiscal do contrato, após conferência dos quantitativos e valores presentes no relatório a ser emitido pela CONTRATADA, atestará a medição mensal, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do referido relatório, comunicando à empresa o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente Nota fiscal ou documento de cobrança equivalente.

3.3.3.1. O ateste será materializado em termo detalhado que ratifique a devida execução do objeto e o atendimento dos aspectos técnicos e administrativos dos serviços prestados.

3.3.4. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade ético-profissional da contratada pela perfeita execução da contratação, nem a responsabilidade pelos prejuízos resultantes da sua incorreta execução;

3.3.5. Condições gerais e específicas para a prestação do serviço:

a. Os primeiros 90 (noventa) dias de execução contados a partir do primeiro contrato assinado serão considerados como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis mínimos de serviço exigidos, conforme ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS, poderão ser implantados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho mínimo requerido.

b. Todos os serviços serão prestados mediante alocação de profissionais habilitados na realização das atividades, nos locais estabelecidos, com dedicação exclusiva de mão-de-obra, em formato de Posto de Trabalho, vinculado aos Instrumentos de Medição de Resultados (IMR), conforme estabelecidos nesta contratação.

c. A CONTRATADA deverá prover todos os recursos necessários para a execução dos serviços, exceto quando especificado que os recursos serão fornecidos pela SEE-PE.

d. Para o pagamento dos serviços eventualmente realizados fora do período padrão de expediente, inclusive aos sábados, domingos e feriados, serão considerados os mesmos valores dentro do período padrão de expediente.

e. No prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá informar, no mínimo: dados pessoais e funcionais de todos os colaboradores, com os respectivos postos de trabalho associados; atribuições e responsabilidades de cada colaborador; estrutura e organização da equipe e recursos materiais utilizados pela equipe.

f. Os serviços, processos, atividades e produtos entregáveis previstos para cada Posto de Trabalho desta contratação, descritos no ANEXO F - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, poderão sofrer alterações ao longo da execução contratual de maneira a atender às necessidades da SEE-PE.

g. Em razão das especificidades inerentes aos serviços requisitados, para os serviços constantes neste TR, os profissionais que exercerão as funções técnicas dos postos de trabalho deverão integrar o quadro de pessoal da empresa contratada, exclusivamente, sob o regime de trabalho da CLT. Tal vínculo deverá ser comprovado por ocasião do início da prestação dos serviços e por todo o período contratual, a critério da SEE-PE.

h. Obrigatoriamente, todos os colaboradores deverão manter identificação funcional visível ao acessarem as dependências das unidades da SEE-PE. O uso de uniforme não é obrigatório, todavia todos os colaboradores deverão usar vestimentas adequadas e compatíveis com o padrão da SEE-PE.

i. A Ordem de Serviço (OS) é o instrumento formal pelo qual a SEE-PE encaminhará demandas de serviço à CONTRATADA. Será utilizada como instrumento de controle de execução de serviços, e deverá ser emitida por conjunto de atividades específicas, segundo prioridades e critérios de racionalidade, economicidade e adequação às necessidades preconizadas pela SEE-PE. A critério da SEE-PE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado.

i.1. A Ordem de Serviço utilizará como base o modelo no ANEXO B - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS. Portanto, todos os serviços serão iniciados, executados, entregues e avaliados em função de Ordem de Serviço emitida por pessoal competente da SEE-PE.

- i.2. As Ordens de Serviço serão emitidas, acompanhadas, revisadas e recebidas (aceitas) pela SEE-PE. Serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida, acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. E, devem conter, no que couber: identificação do serviço; descrição do serviço, assim como (documentos e diagramas), necessários à execução; estabelecer seu cronograma e pontos de controle; lista de artefatos, evidências e/ou produtos a serem entregues; postos de trabalhos envolvidos e respectivas quantidades; atributos de qualidade que serão requeridos na entrega e outras informações julgadas necessárias.
- i.3. O modelo de Ordem de Serviço poderá, a critério da SEE-PE, ser alterado a qualquer momento para atender as necessidades do serviço, devendo, contudo, manter as informações mínimas necessárias para sua execução.
- i.4. A critério da SEE-PE, as ferramentas utilizadas nos processos, os modelos, padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica.
- i.5. Todos os produtos resultantes dos serviços deverão ser elaborados por profissionais devidamente qualificados, obedecendo a qualificação mínima prevista neste Termo de Referência (ANEXO G - REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS). Bem como, os artefatos e produtos gerados pelo serviço deverão atender a critérios de qualidade necessários para sua validação e aceitação, definidos neste Termo de Referência e nos procedimentos de padrões, metodologias e processos de trabalho da SEE-PE, complementados por outros critérios, no que couber na OS.
- i.6. A interrupção na execução dos serviços não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou previstos no cronograma, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pela SEE-PE.
- i.7. A Ordem de Serviço poderá ser replanejada a qualquer momento por solicitação formal da SEE-PE, que deverá ser registrada no histórico de ocorrências. Em hipótese alguma será admitida a recusa do recebimento de uma Ordem de Serviço, sob pena de descumprimento de Cláusulas Contratuais.
- i.8. Todos os artefatos e produtos dos serviços contratados e que estejam na condição de “produto pronto” serão avaliados pela equipe da SEE-PE, com eventual suporte técnico de terceiros.
- i.9. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à SEE-PE quaisquer fatores que possam afetar a execução do serviço impactando os prazos, os custos ou a qualidade do produto a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo SEE-PE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da SEE-PE, implicar a não aceitação das justificativas, conforme cada caso.
- i.10. O dimensionamento da equipe para execução adequada do serviço contratado é de responsabilidade da CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, devendo ser em número de postos de trabalhos suficientes para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos.
- i.11. O somatório de postos de trabalho previstos em todas as Ordens de Serviço não poderá exceder o quantitativo máximo de postos de trabalho desta contratação. Sendo que a CONTRATADA deverá manter uma quantidade mínima de postos de trabalhos, visando a sustentação mínima das operações de apoio à gestão, pelas equipes.
- i.12. Caso a Ordem de Serviço fique sem cobertura de um perfil profissional de TIC alocado, devido à ausência de substituição por parte da Contratada, o período sem cobertura será descontado proporcionalmente do valor da OS no ciclo mensal correspondente. O desconto será calculado a partir do momento em que o posto de trabalho se tornou indisponível até a efetiva alocação e aceitação formal do novo profissional.
- j. A Agência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (ATI), disponibiliza uma Central de Serviços Única (CeSU), que tem como um de seus objetivos funcionar como ponto único de contato entre os usuários e a área de

TIC, utilizando uma ferramenta de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) para registrar, monitorar, analisar, tratar e fechar todas as solicitações e incidentes de TIC.

j.1. A SEE-PE poderá incluir, a qualquer momento, a seu critério, quaisquer dos serviços pertinentes ao serviço objeto deste TR no catálogo de serviços de uma ferramenta Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), centralizando a abertura de chamados e acompanhando os níveis mínimos exigidos contratualmente através dos benefícios disponibilizados pela mesma.

j.2. A SEE-PE disponibilizará para a CONTRATADA acesso à ferramenta de ITSM, para o registro dos chamados relacionados com o serviço objeto deste TR. A CONTRATADA terá acesso à ferramenta de ITSM para registrar, acompanhar, escalonar, monitorar, suspender e encerrar os chamados de sua responsabilidade conforme as atividades definidas neste TR.

j.3. O atendimento e o gerenciamento dos serviços continuados demandados serão realizados com o suporte da ferramenta de ITSM demandado pela SEE-PE, salvo se esta definir o contrário, seguindo as regras de utilização que visam garantir um atendimento de excelência aos usuários de TIC, como:

- Registrar para os Incidentes, Problemas, Requisições de Serviço, Mudança e qualquer outro Serviço de TIC objeto desta contratação recebido a partir da ferramenta de ITSM, em notas específicas, toda e qualquer ação, e informação necessária ao entendimento da solução de TIC que está sendo providenciada para atender ao usuário;
- Os *tickets* que porventura se façam necessários para que as diversas equipes internas da CONTRATADA repassem atividades entre si não se tratam de novos *tickets* e, portanto, não serão computados para efeitos de medição;
- Manter a comunicação com o usuário a partir da ferramenta de ITSM;
- Utilizar, de maneira adequada, as situações dos chamados, e, nos casos de registro de pendências ao prosseguimento da solução, agir proativamente, para que as pendências sejam saneadas e atualizar o andamento periodicamente, conforme determinar a SEE-PE;
- Documentar as soluções para incidentes e problemas e a correspondente causa raiz;
- Atualizar roteiros de atendimento, quando se fizer necessário;
- Registrar, quando necessário e assim for determinado pela SEEPE, Problemas e Solicitações de Mudança que serão tratados pela CONTRATADA;
- Efetuar o correto escalonamento dos tickets, quando se fizer necessário;
- Registrar os chamados-filhos, quando for necessário à resolução em atendimento.

j.4. A CONTRATADA deverá manter registros dos referidos chamados, contendo, no mínimo, as informações básicas de cada chamado, tais como:

- Data e hora de abertura;
- Data e hora de início e término do atendimento;
- Identificação do item que sofreu intervenção, conserto ou substituição (hardware, software ou ambos, quando couber);
- Descrição do problema;
- Descrição da solução aplicada;
- Identificação do usuário solicitante que validou o atendimento para o encerramento do chamado (somente poderá validar o atendimento o usuário da SEE-PE).

j.5. A CONTRATADA deverá manter atualizado a base de conhecimento da SEE-PE, considerando possíveis alterações ocorridas no ambiente mantido.

j.6. A CONTRATADA deverá elaborar, e manter atualizado, os procedimentos operacionais, que detalhem a execução de ações rotineiras, de maneira a garantir a padronização na prestação dos serviços. Esses procedimentos deverão ser registrados em base de conhecimento definida pela SEE-PE, com o acesso restrito e classificado pela SEE-PE, de forma a preservar a segurança do ambiente, e apresentados conforme necessidade da CONTRATANTE.

j.7. A CONTRATADA deverá direcionar todas as demandas de TIC que não forem objeto desta contratação para o responsável apropriado, conforme seja o objeto, identificando aquele que seja mais adequado ao atendimento na SEE-PE. Além disso, deverá acompanhar o andamento, fornecer informações sobre o andamento, e responder às solicitações comunicando a ocorrência de eventuais problemas na execução do serviço.

j.8. A critério da SEE-PE, a ferramenta de ITSM poderá ser substituída, podendo inclusive ser adotada uma ou mais ferramentas em simultâneo, ocasião na qual a CONTRATADA deverá adaptar-se às respectivas situações e mudanças.

k. Os serviços da contratação em pauta devem seguir o processo abaixo:

k.1. Para o MÊS DE COMPETÊNCIA INICIAL:

k.1.1. A SEE-PE autoriza os serviços continuados para o mês de competência, mediante a emissão de Ordem de Serviço (OS) à CONTRATADA, elaborada conforme ANEXO B - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇOS.

k.1.2. No primeiro mês de execução contratual, a OS será emitida no próprio mês de competência, para o período que vai do início da execução contratual, até o último dia do mês de competência. Os serviços serão pagos, proporcionalmente, aos dias de execução.

k.1.3. A CONTRATADA recebe a OS, analisa e caso tenha alguma divergência, apresenta questionamento à SEE-PE, para análise e obtenção de consenso.

k.1.4. Durante o mês, a CONTRATADA atende as Ordens de Serviço demandadas, observando as especificações técnicas deste Termo de Referência, além das expressamente detalhadas nas OS.

k.1.5. A CONTRATADA atende as requisições recebidas, atende aos incidentes e executa as ações rotineiras de manutenção do ambiente.

k.2. Para o MÊS DE COMPETÊNCIA INICIAL + 1:

k.2.1. Até o quinto dia corrido de cada mês, a CONTRATADA entregará o Boletim Mensal de Medição (BMM), detalhando os serviços executados, contendo todos os atendimentos realizados no período, prazos de atendimento e medições de acordos de nível de serviço, elaborado conforme o ANEXO C - MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS. Neste período a CONTRATADA poderá interagir com a SEE-PE para tratar de eventuais ajustes, a fim de que o documento de validação entregue seja definitivo.

k.2.2. A SEE-PE, após receber o Boletim Mensal de Medição, terá até 10 (dez) dias corridos, para emitir o documento de validação.

l. O documento de validação, com a análise das ocorrências registradas na execução do Contrato será elaborado pelo Gestor do Contrato para fins de apuração dos descontos e glosas cabíveis na fatura correspondente, em virtude dos serviços total ou parcialmente não executados em consonância com os indicadores previstos no ANEXO I - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS.

m. Nenhuma atividade será executada em substituição ao cargo de Analista em Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - AGTIC, previsto no art. 3º, do Decreto nº 43.586/2016, uma vez que os postos de trabalho contemplam apenas serviços de apoio à gestão de ativos e serviços de TIC da SEE-PE.

m.1. Portanto, não serão atribuições dos perfis profissionais a serem contratados:

m.1.1. Executar atividades de coordenação, planejamento, gestão, implementação e avaliação de Políticas Públicas de TIC;

m.1.2. Emissão de quaisquer documentos e pareceres de sua titularidade para orientação e tomada de decisões da administração pública estadual, tampouco confeccionar documentos com fins de orientação de planejamento e funcionamento das atividades de TIC da administração pública estadual; e

m.1.3. Promoção, supervisão e controle de planos, projetos e recursos de TIC, com fins de propiciar a execução do planejamento e do funcionamento das atividades de TIC, da administração pública estadual.

4. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA E DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

4.1. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

4.1.1. O valor mensal estimado para a contratação é de R\$ _____ (_____), perfazendo o valor estimado global de R\$ R\$ _____ (_____), para _____ (_____) meses.

4.1.2. Os valores apresentados acima estão detalhados nos demonstrativos de cálculo da contratação e quadro resumo constantes no Anexo _____ deste Termo de Referência.

4.1.3. No preço total do objeto deverão estar inclusos todos os tributos (impostos, taxas e contribuições), sejam federais, estaduais e municipais, bem como frete, comissões, pessoal, embalagem, seguros, encargos sociais e trabalhistas, assim como demais insumos inerentes que incidam ou venham a incidir sobre o objeto, sejam de que naturezas forem.

4.1.4. Os preços finais propostos pelos licitantes não poderão ultrapassar o preço estimado pela Administração, sob pena de desclassificação da proposta.

4.2. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA

4.2.1 As despesas decorrentes desta licitação serão incluídas no orçamento do Estado de Pernambuco, para o presente exercício, na classificação abaixo:

Elemento de Despesa: _____

4.3. JUSTIFICATIVA PARA NÃO APLICAÇÃO DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

4.3.1. Em regra, contratações de serviços terceirizados devem ser objeto de licitações exclusivas para Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP) e Microempreendedor Individual (MEI), quando os lotes de contratação possuírem valor estimado de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil) reais, nos termos do art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006.

4.3.2. Considerando que não há lotes de valor igual ou inferior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), a presente licitação não possui lote exclusivo à participação de microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual.

5 DA LICITAÇÃO

5.1. MODALIDADE DE LICITAÇÃO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO, REGIME DE EXECUÇÃO E MODO DE DISPUTA

5.1.1. A licitação será processada em LOTE ÚNICO na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, tendo como critério de julgamento o MENOR PREÇO GLOBAL.

5.1.2. O objeto será executado por meio do regime de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

5.1.3. O modo de disputa a ser utilizado é o aberto-fechado.

5.1.3.1. A combinação dos parâmetros, modalidade de licitação, critério de julgamento e modo de disputa descritos neste Termo de Referência se mostram adequadas e eficientes para seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, levando-se em consideração os princípios da economicidade, da razoabilidade, da impessoalidade e da isonomia.

5.2. PROPOSTA

5.2.1 PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

5.2.1.1 As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias, contados da data de abertura da sessão pública, independente de declaração da licitante.

5.2.2 CONDIÇÕES DA PROPOSTA

5.2.2.1 Para o lote único desta contratação, as propostas enviadas deverão ser acompanhadas dos seguintes documentos, obrigatoriamente:

- a. Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme modelo do ANEXO D - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS, para **CADA** um dos Postos de Trabalhos, que demonstrem EFETIVAMENTE os cálculos de **TODOS** os custos que incidem sobre o preço total ofertado pela Licitante, de modo que seja possível identificar de forma clara e objetiva **TODOS** os custos unitários e totais de

cada item da proposta, conforme prescrevem os itens 6.2(b), 6.3, 7.6, 7.8 e 7.9 do Anexo VII-A, da Instrução Normativa MPDG nº 5/2017, de 26 de maio de 2017;

- b. Planilha Sintética de Composição de Preços por Item, abrangendo todos os Postos de Trabalhos, conforme modelo do ANEXO E - MODELO SINTÉTICO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS POR ITEM.

5.2.2.2 Neste íterim, em 2011, ao avaliar processos de contratações públicas quanto aos critérios de composição de preços e subsídios para avaliação de exequibilidade e/ou sobrepreço, com base em auditoria de licitação pública para contratação de serviços de gerenciamento e assessoria técnica, o Tribunal de Contas da União (TCU) emitiu o Acórdão 1.546/2011 – TCU/Plenário, com a seguinte conclusão:

“2. As irregularidades apontadas são as seguintes: 2.3. ausência de detalhamento dos percentuais de encargos sociais, custos administrativos e despesas fiscais, ferindo o art. 6º, inciso IX, alínea “f”, e o art. 7º, § 2º, inciso II, ambos da Lei nº 8.666/93, os Acórdãos 2115/2010-Plenário e 19/2009-Plenário e a Súmula 258 do TCU”. (Grifo Nosso)

5.2.2.3 Embora diretamente relacionada à contratação de obras e serviços de engenharia, a Súmula TCU nº 258 traz o seguinte:

SÚMULA Nº 258 - As composições de custos unitários e o detalhamento de encargos sociais e do BDI integram o orçamento que compõe o projeto básico da obra ou serviço de engenharia, devem constar dos anexos do edital de licitação e das propostas das licitantes e não podem ser indicados mediante uso da expressão “verba” ou de unidades genéricas. (Grifos Nossos)

5.2.2.4 Considerando a dinâmica da modalidade Pregão Eletrônico, a Administração Pública, ao julgar as propostas, analisa os preços tendo como parâmetro o valor máximo fixado como critério de aceitação onde a proposta vencedora, além de atender às exigências do edital, será aquela que ofertar o menor preço. A proposta **não deverá ser inexequível**, sob pena de desclassificação, conforme estabelece o do artigo 59, da Lei nº 14.133/21:

Art. 59. Serão desclassificadas, as propostas que:

I - contiverem vícios insanáveis;

II - não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;

III - apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

IV - não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

V - apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável. [...]

5.2.2.5 Nesse sentido, visando fechar eventuais lacunas que possam elevar o nível de risco de ocorrência de uma contratação inexequível ou antieconômica, conforme riscos identificados no Mapa de Riscos dos Estudos Técnicos Preliminares (ANEXO L) e na Matriz de Riscos (ANEXO J), a equipe de planejamento entendeu ser necessário assegurar que haja transparência na forma de cálculo dos custos e delimitação de parâmetros para mitigar tais ocorrências, bem como, possíveis sobrepreços.

5.2.2.6 Diante do exposto, entende-se ser pertinente, justificável e necessário a fixação de requisitos para análise das propostas de preços ofertadas pelas Licitantes, assim como, estabelecer critérios de avaliação da exequibilidade dessas propostas, conforme ANEXO H - REQUISITOS E CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DAS PROPOSTAS.

5.3 REQUISITOS ESPECÍFICOS DE HABILITAÇÃO

5.3.1 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.3.1.1 Comprovação de aptidão para execução do serviço de apoio à gestão de TIC, com complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, em nome da licitante, expedidos por pessoa(s) de direito público ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

5.3.1.2 Para fins de comprovação, os atestados/certidões devem dizer respeito a prestação de serviços especializados em TIC em contratos executados por, no mínimo, 30 (trinta) meses ininterruptos, cujos serviços se utilizem das seguintes metodologias e normas técnicas: ITIL v3 ou superior, NBR ISO/IEC 20.000, conjunto de NBR ISO/IEC 55.000, 55.001 e 55.002, assim como, que tenham sido prestados em áreas correlatas à gestão de ativos e serviços de TIC.

5.3.1.3 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou em sua vigência, tendo decorrido, no mínimo, 12 (doze) meses do início de sua execução.

5.3.1.4 Será considerado compatível com a quantidade os atestados ou certidões que apresentarem, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da quantidade estimada de postos de trabalhos, com alocação simultânea dos perfis profissionais para apoio à gestão de ativos e serviços de TIC, efetivamente providos, por pelo menos 12 (doze) meses.

5.3.1.5 Seguindo as boas práticas de gerenciamento de projetos previstas no PMBoK ou MGP-SISP, serão mensurados em, no mínimo, 5760 (cinco mil setecentos e sessenta) horas de serviços técnicos de apoio à gestão de projetos de ativos e serviços de TIC.

5.3.1.6 Para fins de aferição do percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) relativo à qualificação técnica, em sendo obtido resultado cujo número possua casas decimais, deverá ser realizado arredondamento para o primeiro menor número inteiro.

5.3.1.7 As certidões, atestados ou declarações devem, no mínimo:

- a) Evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível com o da presente licitação, contendo uma descrição clara, detalhada e suficiente dos serviços executados ou em execução;
- b) Identificação do órgão ou entidade que emitiu o atestado; sua data de emissão; nome completo, cargo, número de matrícula ou CPF e assinatura de quem o expediu;
- c) Identificação dos contratos vinculados, com seus respectivos Termos de Referências, o período a que se referem os serviços executados, descrição detalhada desses serviços e das quantidades executadas;
- d) Os atestados, certificados ou declarações deverão se referir a serviços prestados dentro das atividades econômicas principais ou secundárias especificadas no contrato social vigente da licitante;
- e) Informações de contato (telefones, e-mail) dos profissionais que emitiram os atestados, certificados ou declarações, ou qualquer outro meio pelo qual a SEE-PE possa manter contato com os declarantes.

5.3.1.8 Documentos em língua estrangeira deverão ser acompanhados por versão em português, produzida por tradutor juramentado e registrado em Cartório de Títulos.

5.3.1.9 Será permitido o somatório de atestados, certidões ou declarações para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante, desde que os contratos que lhes deram origem tenham sido executados de forma **concomitante**.

5.3.1.10 Para comprovar a experiência de alocação de profissionais em perfis de Apoio à Gestão de Ativos e Serviços de TIC, a licitante poderá apresentar documentações e evidências de atuação em perfis análogos, desde que diretamente relacionados às atividades de apoio ao planejamento ou execução de projetos e serviços de TIC. Além disso, serão aceitos atestados de capacidade técnica que comprovem a execução de contratos em outros formatos de remuneração/contratação, desde que comprovem a execução de atividades análogas às previstas neste Termo de Referência.

5.3.1.11 Quando a certidão for emitida com prazo de validade indeterminado e/ou o prazo de validade da certidão não estiver expresso em seu instrumento, aquela expedida nos últimos 90 (noventa) dias que antecederem à data da sessão deste certame será considerada válida, exceto quando houver norma (lei, resolução, instrução normativa, portaria etc.) estabelecendo prazo de validade inferior, hipótese na qual prevalecerá o prazo nela previsto. Os prazos aqui referidos serão contados a partir da data de emissão, inclusive.

5.3.1.12 Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

- a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

5.3.1.13 Justifica-se o percentual fixado para fins de qualificação técnica, no que se refere à comprovação das quantidades a serem indicadas em atestados/certidões, bem como, a experiência mínima de 30 (trinta) meses ininterruptos, para assegurar a prestação do serviço em conformidade com as necessidades específicas da Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco, por força da sua essencialidade, volume de ativos de TIC gerenciados, riscos, complexidades ou qualquer outra particularidade ora não vislumbrada.

5.3.2 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

5.3.2.1 Comprovação do Capital Social ou Patrimônio Líquido Mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da licitação para o respectivo lote.

6. DO CONTRATO

6.1 PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL E PRORROGAÇÃO

6.1.1 O prazo de vigência do contrato é de 1 (um) ano, contado a partir da data de sua assinatura, sendo prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.1.2 O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que é necessário manter em funcionamento uma estrutura de apoio à gestão de ativos e serviços de TIC, para todas as unidades que compõem a Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco, quais sejam, 1 (uma) Sede Administrativa, 4 (quatro) Prédios Administrativos (Anexos), 16 (dezesseis) Gerências Regionais de Educação e cerca de 1069 (mil e sessenta e nove) Escolas Estaduais distribuídas em Recife, Região Metropolitana e em todas as regiões do Estado de Pernambuco.

Devido a sua essencialidade, o serviço não pode sofrer descontinuidade, pois visa atender a uma necessidade pública básica de forma permanente e continuada, por mais de um exercício financeiro.

6.2 PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO OU RETIRADA DO INSTRUMENTO EQUIVALENTE

6.2.1 Após a homologação da licitação, a adjudicatária será convocada para assinatura do termo de contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da convocação, sob pena de decair o direito à contratação.

6.2.2 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

6.3 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 6.3.1 Além das obrigações que estão dispostas no contrato, e das obrigações dispostas neste Termo de Referência (TR), durante a execução do contrato são requeridas as seguintes obrigações específicas:
- 6.3.2 Realizar gestão e fiscalização da execução do objeto licitado;
- 6.3.3 Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência (TR);
- 6.3.4 Providenciar o pagamento devido decorrente da prestação dos serviços, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência (TR);
- 6.3.5 Facilitar por todos os meios o cumprimento da execução pelos colaboradores da CONTRATADA, providenciando todos os acessos aos recursos necessários;
- 6.3.6 Prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados pelos colaboradores da CONTRATADA, que digam respeito à natureza dos itens a serem fornecidos;
- 6.3.7 Comunicar por escrito à CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na prestação do serviço;
- 6.3.8 Rejeitar as entregas que não atendam aos critérios de aceite, bem como não apresentem as evidências elencados nas especificações;
- 6.3.9 Comunicar por escrito à CONTRATADA o não recebimento do objeto, apontando as razões de sua não adequação aos termos contratuais;
- 6.3.10 Informar à CONTRATADA sobre as normas e procedimentos de acesso às suas instalações para entrega do objeto;
- 6.3.11 Designar gestor e fiscal para acompanhamento do contrato;
- 6.3.12 Analisar a documentação e atestar as Notas Fiscais emitidas para efetuar os respectivos pagamentos considerando os prazos estabelecidos;
- 6.3.13 Solicitar a execução do serviço obedecendo aos prazos estipulados neste instrumento. Eventualmente, poderão ser solicitadas entregas com prazo menor do que o avençado neste Termo de Referência (TR), caso em que obrigatoriamente haverá negociação entre as partes;
- 6.3.14 A SEE-PE irá fornecer e-mail para todos os colaboradores envolvidos na execução contratual;
- 6.3.15 Os gestores e fiscais poderão aplicar as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis quando pertinentes;
- 6.3.16 À SEE-PE é reservado o direito de solicitar informações, bem como à CONTRATADA é obrigatório o fornecimento de informações, com vistas a realização, da forma mais ampla e completa, a gestão e a fiscalização do contrato visando o efetivo cumprimento do mesmo;
- 6.3.17 A SEE-PE fornecerá espaço físico durante o período de expediente para que os colaboradores alocados nos postos de trabalho da sede e anexos, bem como nos postos de trabalho alocados nas regionais, possam executar os serviços objeto desta contratação;

- 6.3.18 A SEE-PE, mediante planejamento apresentado pela CONTRATADA, deverá analisar e autorizar previamente a execução das demandas que ensejem o uso de diárias;
- 6.3.19 Acompanhar, fiscalizar e homologar os serviços prestados, utilizando os níveis mínimos de serviço para isso;
- 6.3.20 Proporcionar os meios necessários para a boa execução dos serviços, inclusive a disponibilização, se necessário, de local seguro para a guarda de equipamentos, acessórios e materiais a serem utilizados na consecução dos trabalhos;
- 6.3.21 Estimular a melhoria da qualidade, o aumento da produtividade e a preservação do meio ambiente;
- 6.3.22 Fornecer, observadas as diretrizes da Política de Proteção de Dados Pessoais e de Privacidade do órgão, as instruções e condições necessárias ao tratamento dos dados pela Contratada;
- 6.3.23 Adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito;
- 6.3.24 Adotar mecanismos transparentes, de fácil compreensão e acesso, que permitam a ciência inequívoca do titulares dos dados a respeito de sua Política de Proteção de Dados Pessoais e de Privacidade, que deve conter, minimamente, as medidas acima indicadas;
- 6.3.25 Compartilhar com a Contratada as informações pessoais fornecidas pelos usuários dos serviços públicos por ela prestados, estritamente necessária à execução do objeto do contrato e no exato e nos exatos termos definidos em sua Política de Privacidade, após a aceitação dos termos de uso pelo usuário ou seu representante legal, quando for o caso;
- 6.3.26 Definir quais serão os dados pessoais tratados, bem como as finalidades e as formas de tratamento para cada dado coletado;
- 6.3.27 Comunicar à autoridade nacional de proteção de dados e ao titular dos dados a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou do relevante aos titulares, após o recebimento da comunicação formal feita pelo Operador;
- 6.3.28 Providenciar a eliminação segura dos dados obtidos para a prestação do serviço e compartilhados com o Operador/CONTRATADO, após o término do tratamento exceto quando necessários ao atendimento das finalidades previstas no art. 16 da Lei Federal nº 13.709/2018, quando estará autorizada a sua conservação;
- 6.3.29 Responsabilizar-se pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais e de medidas de segurança estabelecidas em sua Política de Privacidade, no processo de compartilhamento dos dados, a menos que reste comprovado que o dano decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiros.

6.4 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.4.1 Além das obrigações que dispostas no contrato, e das obrigações dispostas neste Termo de Referência (TR), durante a execução do contrato são requeridas as seguintes obrigações específicas:

6.4.2 Durante toda a vigência contratual manter nomeado um preposto devidamente qualificado e com poderes para representá-la sempre que for necessário.

6.4.3 Para cada colaborador alocado em algum posto de trabalho, apresentar todos os dados funcionais que permitam sua identificação, bem como toda documentação necessária para comprovação da adequação aos requisitos exigidos no respectivo perfil.

6.4.4 Mensalmente, apresentar o cronograma de férias dos colaboradores que estiverem alocados nos postos de trabalho, discriminando o período de gozo, bem como informando o período aquisitivo.

6.4.5 Seguir rigorosamente todas as normas prescritas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) e na Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais (Decreto nº 49.265, de 6 de agosto de 2020).

6.4.6 Utilizar recursos de segurança da informação contra vírus, malwares, ransomwares e outras ameaças para proteção dos computadores disponibilizados aos colaboradores alocados nos postos de trabalho.

6.4.7 Comunicar imediatamente a existência de qualquer risco e/ou ameaça referente à segurança da informação que possa acarretar em ocorrência com ou sem comprometimento do ambiente da SEE-PE.

6.4.8 Quando da desalocação do colaborador de seu respectivo posto de trabalho no âmbito desta contratação, promover a revogação dos acessos aos recursos de TIC, bem como a devolução de todos os recursos que estejam em sua posse, buscando manter os acessos aos recursos de TIC limitados ao estritamente necessário para desempenho das suas atividades.

6.4.9 Quando da desalocação do colaborador de seu respectivo posto de trabalho no âmbito desta contratação, executar o descarte seguro de todas as informações sensíveis e/ou sigilosas que porventura estejam em posse de seus colaboradores.

6.4.10. Executar os serviços conforme todas as especificações, fornecendo aos colaboradores alocados nos postos de trabalho todos os insumos necessários para a execução dos serviços.

6.4.11 Arcar com quaisquer ônus decorrentes de eventuais equívocos porventura existentes no dimensionamento dos quantitativos apresentados em sua proposta, devendo complementá-los, caso o inicialmente previsto em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto, observando ao que prescreve a Lei 14.133/2021.

6.4.12. Durante toda a vigência do contrato, manter a compatibilidade com todas as obrigações assumidas e atendidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.4.13 A CONTRATANTE não se responsabilizará financeiramente em caso de avarias, extravios, roubos e/ou furtos relacionados aos materiais utilizados pela CONTRATADA para execução do objeto do contrato. Ou seja, é de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, mediante a atuação dos colaboradores alocados nos postos de trabalho, o uso adequado bem como a conservação e a guarda de quaisquer dos materiais que estejam em sua posse durante a prestação dos serviços.

6.4.14 A CONTRATADA deverá disponibilizar aos seus colaboradores quaisquer treinamentos necessários para a execução das respectivas atividades.

6.4.15 Toda a comunicação via correio eletrônico (e-mail) decorrente da execução dos serviços objeto desta contratação deverá ser, obrigatoriamente, realizada pelas caixas de correio eletrônico disponibilizadas pela SEE-PE. A caixa de correio eletrônico fornecida não poderá ser utilizada para finalidades que não sejam aquelas decorrentes da execução dos serviços objeto desta contratação.

6.4.16 Os profissionais da CONTRATADA deverão manter conformidade com as Políticas e Normas da SEE-PE que estejam vigentes durante o período de vigência do contrato.

6.4.17 A CONTRATADA, ainda que utilizando as instalações da SEE-PE, deverá atender a norma regulamentadora 17 (NR 17) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), visando estabelecer parâmetros que permitam a adequação das condições do ambiente de trabalho para atuação dos seus colaboradores, quais sejam: cadeiras, mesas, mobiliário, acessórios, equipamentos, luz, som, temperatura e aspectos gerais do ambiente de trabalho cobertos pela referida norma, dentre outros aspectos. Sendo assim, a CONTRATADA deverá apresentar relatório trimestral comprovando o atendimento à norma em sua plenitude.

6.4.18 A CONTRATADA deverá disponibilizar um crédito de diárias, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, com vistas ao custeio de despesas tais como transporte (aéreo e/ou terrestre), alimentação, hospedagem e outros insumos necessários à prestação dos serviços.

6.4.19 A CONTRATADA deverá disponibilizar um crédito de 260 (Duzentas e sessenta) diárias, cumulativo, a cada 12 (meses).

6.4.20 O consumo do crédito de diárias deverá ser solicitado pela CONTRATADA, mediante apresentação do planejamento para execução das atividades que envolvem a prestação dos serviços, sendo que este consumo deverá ser previamente aprovado, ajustado ou reprovado pela CONTRATANTE.

6.4.21 Quando se tratar da prestação dos serviços do item 20, do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior), e quando o posto de trabalho estiver alocado em alguma Regional, estará obrigado a realizar mensalmente atividades de visita pelo menos 1 (uma) vez na respectiva Regional e pelo menos 1 (uma) vez em 15% de todas as unidades escolares da respectiva Regional, desconsiderando a possibilidade de repetição da unidade escolar, salvo expressamente autorizado pela CONTRATANTE.

6.4.22 Para prestação dos serviços do item 20, do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior), quando os mesmos forem necessários ao cumprimento da meta de visita às unidades escolares da Regional (item 6.4.21), a CONTRATADA, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, deverá custear as despesas tais como transporte, alimentação, hospedagem e outros insumos necessários à prestação dos serviços.

6.4.23 Para a prestação dos serviços do item 20, do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior), quando os mesmos não forem necessários ao cumprimento da meta de visita às unidades escolares da Regional (item 6.4.21), a CONTRATADA deverá solicitar o consumo do crédito de diárias à CONTRATANTE.

6.4.24 Para a prestação dos demais serviços, exceto aqueles do item 20, do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior), quando forem necessários transporte, alimentação, hospedagem e outros insumos necessários à prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá solicitar o consumo do crédito de diárias à CONTRATANTE.

6.4.25 A CONTRATADA estará obrigada a realizar mensalmente pelo menos 1 (uma) vez atividades de visita na Sede e nos Prédios Administrativos.

6.4.26 Para a execução do objeto desta contratação, a CONTRATADA deverá entregar declaração informando contatos e endereço da representação física na Região Metropolitana de Recife - Pernambuco, ou declaração comprometendo-se a apresentar estas informações no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do contrato, dispondo de capacidade operacional para tratamento de quaisquer demandas da SEE-

PE, tais como executar todos os fluxos administrativos, financeiros e jurídicos, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão de colaboradores.

6.4.27 As licitantes que possuam contratos vigentes com a SEE-PE, especificamente aquelas que prestam serviços para a Gerência de Suporte Técnico de TIC (GSTE), não poderão firmar contrato para fornecimento do objeto deste Termo de Referência (TR), haja vista que os postos de trabalho vinculados a esta contratação executarão atividades de apoio técnico e operacional que vão resultar em insumos à fiscalização dos respectivos contratos, implicando em possível conflito de interesse.

6.4.28 A CONTRATADA deverá disponibilizar aos seus colaboradores quaisquer insumos necessários à prestação dos serviços, promovendo seu fornecimento, sua substituição e/ou reposição, sempre quando necessário.

6.4.29 Realizar, após a assinatura do contrato, reunião inicial com o CONTRATANTE acerca da fiscalização da execução contratual.

6.4.30 Nomear e manter, quando do recebimento da Ordem de Serviço, PREPOSTO aceito pela CONTRATANTE, durante toda a vigência contratual, devidamente qualificado e com poderes para representá-la administrativamente, sempre que for necessário, de acordo com o previsto no item 6.7 deste Termo de Referência.

6.4.31 Instruir os seus empregados quanto à prevenção de incêndios nas áreas da SEE-PE onde estiverem alocados, conforme normas técnicas do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Pernambuco.

6.4.32 Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências da CONTRATANTE.

6.4.33 Realizar o tratamento dos dados pessoais em estrita conformidade às instruções repassadas pelo Controlador/CONTRATANTE.

6.4.34 Adotar medidas técnicas e administrativas de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, segundo a Lei Geral de Proteção de Dados e os padrões técnicos mínimos exigidos pelo Controlador/CONTRATANTE.

6.4.35 Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do CONTRATO ou a CONTRATANTE está exposta.

6.4.36 Manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo.

6.4.37 Facultar acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado que tenha estrita necessidade e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, ou ao próprio Titular dos dados, devendo tal compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição Controlador/CONTRATANTE, mediante solicitação.

6.4.38 Permitir a realização de auditorias do Controlador/CONTRATANTE e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados.

6.4.39 Informar e obter a anuência prévia do Controlador/CONTRATANTE sobre a utilização de serviços de terceiros para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para o desenvolvimento das atividades objeto do Contrato.

6.4.40 Apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis.

6.4.41 Auxiliar, em toda providência que estiver ao seu alcance, no atendimento pelo Controlador/CONTRATANTE e de obrigações perante Titulares de dados pessoais autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados.

6.4.42 Comunicar formalmente e de imediato ao Controlador/CONTRATANTE a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a Titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções.

6.4.43 Promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do Controlador/CONTRATANTE, em caso de desligamento funcionário das atividades inerentes à execução deste Termo de Referência.

6.4.44 Obter, quando necessário, o consentimento dos titulares dos dados sob tratamento, nos termos do art. 8º da Lei nº 13.709/2018.

6.4.45 Abster-se da utilização dos dados pessoais tratados para finalidade diversa da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

6.4.46. Adotar planos de resposta a incidentes de segurança eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades de Contrato, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados.

6.4.47 Responsabilizar-se por prejuízos causados ao Controlador/CONTRATANTE em razão de coleta e tratamento inadequados dos dados pessoais compartilhados para as finalidades pretendidas no Contrato.

6.4.48 Responsabilizar-se pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados pelo Controlador/ CONTRATANTE.

6.4.49 Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais, que estejam em sua posse, ao encerrar a execução do contrato ou após a satisfação da finalidade pretendida.

6.5. PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

6.5.1. A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do CONTRATO, nos termos dos artigos 96 a 98 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.5.2. As demais disposições sobre o tema serão detalhadas na minuta do contrato, anexo do Edital do presente certame.

6.6. DA VEDAÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO

6.6.1. Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente licitação, uma vez que foi constatado que a execução do serviço pretendido no certame pode ser prestado na sua integralidade por qualquer empresa do ramo, sem que se demande especialização, concentração de mercado ou racionalização de atividades que inviabilizem tal execução. Ademais, neste caso, a subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública.

6.7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.7.1. As obrigações dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização da presente contratação estão detalhadas no Decreto Estadual nº 51.651/2021, bem como, serão dispostas na minuta do contrato, anexo ao Edital deste certame.

6.7.2. A comunicação entre a Contratante e a Contratada se dará por meio dos seguintes e-mails: zacharias.ecjunior@adm.educacao.pe.gov.br ou raquel.nunes@adm.educacao.pe.gov.br, sem prejuízo de outros meios disponíveis.

6.7.3. A contratada deverá apresentar a Nota Fiscal ou fatura para atesto da Administração no seguinte endereço: Av. Afonso Olindense, 1513 - Várzea, Recife - PE, 50.810-900, das 08h às 17h.

6.7.4. A Nota Fiscal deverá ser acompanhada do Boletim de Medição Mensal devidamente atestado, e das certidões/comprovantes de regularidades correspondentes.

6.7.5. A Gestão da presente contratação ficará a cargo da Gerência de Suporte Técnico (GSTE).

6.7.6. A Fiscalização da presente contratação ficará a cargo da Gerência de Suporte Técnico (GSTE).

6.7.7. A Contratada deverá manter preposto administrativo para o acompanhamento do contrato, conforme especificado abaixo:

6.7.7.1. O preposto administrativo será responsável pelas demandas relacionadas à assiduidade dos colaboradores, controle de férias, apoio na elaboração do Boletim Mensal de Medição dos serviços prestados no mês, acompanhamento do desenvolvimento do time para coleta de *feedbacks* e quaisquer outras atividades de caráter administrativo que surgirem ao longo da execução contratual. O preposto administrativo não necessita estar presencialmente no local da execução do objeto, podendo desempenhar suas funções remotamente.

6.7.7.2. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante:

- a) o período inicial do contrato, a fim de assegurar a correta adaptação dos colaboradores;
- b) em reuniões mensais de acompanhamento contratual;
- c) durante toda a fase de transição/encerramento contratual;
- d) sempre que for demandado para reuniões de alinhamento.

7. DOS CRITÉRIOS E PRAZOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1 As disposições sobre os temas pagamento e medição serão detalhadas em cláusulas da minuta do contrato de mão de obra terceirizada, anexo do Edital do presente certame.

7.2. DAS MEDIÇÕES E DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

7.2.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa CONTRATADA deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial, as dispostas nos indicadores de desempenho estabelecidos.

7.2.2. A definição de indicadores de medição de resultados, por meio de metas quantificáveis, tem por finalidade assegurar o nível de disponibilidade, qualidade e desempenho dos serviços necessários para a execução das atividades na Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco

7.2.3. Esse conjunto de indicadores formam o Nível Mínimo de Serviço (NMS), cuja medição deverá ser realizada pela CONTRATADA, e apresentada no Boletim Mensal de Medição (BMM), conforme ANEXO C - MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS.

7.2.4. Os indicadores estão definidos de acordo com a natureza e a característica de cada serviço, e expressos em unidades de medidas. O detalhamento dos indicadores pode ser verificado no ANEXO I - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS, do presente Termo de Referência.

7.2.5. O pagamento será parcial ou totalmente glosado, de acordo com os indicadores previstos no ANEXO I - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS, quando a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou quando deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou, ainda, quando os utilizar com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2.6. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE, através do Gestor ou Fiscal do Contrato, atestará a medição mensal, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente.

8. DAS SANÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

8.1. SANÇÕES A SEREM APLICADAS NA FASE DE LICITAÇÃO

8.1.1. As disposições sobre sanções administrativas aplicáveis durante a licitação e aquelas praticadas no período situado entre a adjudicação e a assinatura da ata serão previstas no Edital do presente certame.

8.2. SANÇÕES A SEREM APLICADAS DURANTE A CONTRATAÇÃO

8.2.1. Além das sanções que serão dispostas na minuta do contrato, são requeridas as seguintes sanções específicas na presente contratação:

8.2.2 Será aplicável a sanção de advertência quando a CONTRATADA descumprir deveres instrumentais descritos nas cláusulas do item 6.5. ou der causa à inexecução parcial ou total do Contrato, que não acarrete dano à Administração e que não justifique a imposição de penalidade mais grave.

8.2.3 A sanção de advertência não acarreta prejuízo à eventual penalidade de multa compensatória, a ser aplicada nos casos de descumprimento das obrigações contratuais pela CONTRATADA, sempre que deles decorrer inexecução parcial ou total do Contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, de acordo com os termos contratualmente previstos na minuta do contrato.

8.2.4 A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE.

9. DAS DEMAIS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS AO SERVIÇO CONTÍNUO

9.1 Os produtos gerados na execução da presente contratação, bem como as informações repassadas à CONTRATADA, são de única e exclusiva propriedade intelectual da CONTRATANTE, estando de acordo com o devido consentimento e ciência por parte dos titulares das informações.

9.2. Dessa forma, não poderão ser compartilhadas pela CONTRATADA, sem a expressa autorização da CONTRATANTE.

9.3. VISTORIA

9.3.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é importante para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, pois o ambiente computacional da SEE-PE compreende um parque tecnológico com cerca de 100.000 (cem mil) ativos de TIC na Sede Administrativa, em 4 (quatro) Prédios Administrativos (Anexos), em 16 (dezesesseis) Gerências Regionais de Educação e em cerca de 1069 (mil e sessenta e nove) Escolas Estaduais (Regulares, Referências, Técnicas, Rurais, Indígenas, Quilombolas e Prisionais), distribuídas por todas as regiões do Estado de Pernambuco e Arquipélago de Fernando de Noronha, apresentando, portanto, números equivalentes a empresas de grande porte, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor da SEE-PE.

9.3.2. A vistoria deverá ocorrer até o dia anterior à data da abertura do certame, no horário das 9h00 às 16h00, de segunda a sexta-feira, por representante legal da empresa participante ou responsável técnico, por meio de agendamento prévio, a ser realizado em dias úteis, no horário de 8h30 às 16h30, com o setor da Gerência de Suporte Técnico de TIC, pelos telefones (81) 3183-9358 ou por pelo e-mail gste@adm.educacao.pe.gov.br (se for o caso).

9.3.3. Durante a vistoria, a licitante deverá observar, dentre outros aspectos, o grau de dificuldade para execução dos serviços, diversidades, dimensões, especificidades e peculiaridades dos serviços, processos e atividades, diagnóstico dos requisitos necessários para prestação desses, bem como, as instalações físicas das unidades, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

9.3.4. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

9.3.5. O licitante deverá atestar, sob pena de inabilitação, que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, conforme modelo de declaração constante no edital.

9.3.6. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração formal assinada por seu responsável acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, conforme modelo de declaração constante no edital.

9.3.7. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços ou de suas especificidades, devendo a CONTRATADA assumir os ônus dos serviços decorrentes.

9.4. GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

9.4.1. Todos os atributos do catálogo de serviços estão especificados no ANEXO F - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

9.4.2. A aprovação ou reprovação de toda e qualquer mudança de estado no ANEXO F - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, tais como a inclusão, alteração e/ou exclusão em quaisquer dos seus atributos, é de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATANTE.

9.4.3. A mudança de estado no ANEXO F - CATÁLOGO DE SERVIÇOS poderá ocorrer mediante solicitação da CONTRATANTE e/ou da CONTRATADA, sendo obrigatória a comunicação da aprovação ou reprovação da mudança.

9.4.4. A CONTRATADA deverá registrar todas as entregas/produtos mantendo um histórico das mesmas em repositório adequado, quando aplicável realizando o devido versionamento conforme seja a evolução incremental. A critério da CONTRATANTE, poderão ser solicitadas para registro neste histórico mais informações sobre as entregas/produtos.

9.5. TRANSIÇÃO/ENCERRAMENTO CONTRATUAL

9.5.1. A transição/encerramento contratual se refere ao período que compreende o início das ações que levam a finalização da prestação dos serviços.

9.5.2. A transição/encerramento contratual inicia com a construção do Plano de Transição pela CONTRATADA, que deverá elaborar um documento contendo todas as informações necessárias à continuidade dos serviços prestados, visando o menor impacto possível para a CONTRATANTE.

9.5.3. O Plano de Transição deverá ser validado pela CONTRATANTE, resultando na aprovação ou reprovação do mesmo;

9.5.4. O prazo para entrega do Plano de Transição é de 120 (cento e vinte) dias corridos antes do encerramento do contrato, sendo 90 (noventa) dias reservados para construção e 30 (trinta) dias para validação.

9.5.5. O Plano de Transição será considerado finalizado após validado com aprovação pela CONTRATANTE

9.5.6. Ocorrendo a definição de uma empresa substituta ainda com contrato vigente, a CONTRATADA deverá repassar para a sua sucessora, por intermédio de documentos e eventos, todas as informações necessárias à continuidade dos serviços prestados, bem como esclarecer todas as dúvidas porventura existentes.

9.5.7. A CONTRATADA deve elaborar o Plano de Transição e apresentar para validação da CONTRATANTE, antes do encerramento do contrato;

9.5.8. O Plano de Transição dos serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

9.5.8.1 Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações; e

9.5.8.2. Cronograma geral do repasse de informações, identificando para cada tarefa ou grupo de tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pela SEE-PE.

9.5.9. Constarão dos produtos gerados, entre outros, os seguintes elementos:

9.5.9.1. Documentação e Base de Conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, templates, documentação e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados;

9.5.9.2. Bases de dados produzidas pelo uso de qualquer sistema fornecido e utilizado pela CONTRATADA;

9.5.9.3. Demonstrativo de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para todas as tarefas realizadas;

9.5.9.4. Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização do contrato; e

9.5.9.5 Demais recursos não contemplados nesta lista.

9.5.10 Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição Contratual, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou **esforço adicional** que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição.

9.5.11. Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição;

9.5.12. Ao final da execução devem ser executados ainda os seguintes procedimentos, dentre outros necessários à quitação plena das obrigações da CONTRATADA:

9.5.12.1 Devolução de quaisquer recursos materiais que estejam em posse dos profissionais da CONTRATADA e sejam pertencentes a SEE-PE;

9.5.12.2. Revogação dos acessos dos profissionais da CONTRATADA; e

9.5.12.3. Suspensão das caixas postais dos profissionais da CONTRATADA.

9.5.13. Ressalta-se que a Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Anexo A - Do Demonstrativo dos Cálculos da Contratação

Anexo B - Modelo de Ordem de Serviço

Anexo C - Modelo de Relatório Mensal de Avaliação dos Serviços Executados (com orientações para elaboração de instrumentos de avaliação de resultados)

Anexo D - Modelo de Planilha de Preços e Formação de Custos

Anexo E - Modelo Sintético de Planilha de Composição de Preços por Item

Anexo F - Catálogo de Serviços

Anexo G - Requisitos Técnicos Mínimos dos Perfis Profissionais

Anexo H - Requisitos e Critérios para Análise das Propostas

Anexo I - Instrumentos de Medição de Resultados

Anexo J - Matriz de Riscos

Anexo K - Endereços das Unidades Administrativas e Educacionais da SEE-PE

Recife, _____ de _____ de 2025.

Carmen **Raquel Nunes** Silva

Matrícula 126.709/05

Gerente Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação
Gerência Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação

Edital de Serviço (Atualizado em 04/06/2025), Minuta do Contrato de Serviço (Atualizada em 23/04/2025) e Minuta da Ata de Registro de Preços (Atualizada em 12/06/2025).

DATA DE VERSÃO DO TR SAD	26/06/2025
--------------------------	------------

ANEXO A - DO DEMONSTRATIVO DOS CÁLCULOS DA CONTRATAÇÃO

Quadro Resumo do Quantitativo e Distribuição do Objeto

UNIDADE 1:	Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE-PE)
-------------------	---

ENDEREÇO:	Avenida Afonso Olindense, 1513 - Várzea, Recife - PE, CEP: 50.810-900
------------------	---

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	2
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	4
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	4
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	4
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	4
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	2
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1

Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Junior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TI (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Especialista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Product Owner (Senior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	2
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Scrum Master (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	2
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Processos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	2
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 2:	Gerência Regional de Educação 01 - Recife Norte
ENDEREÇO:	R. Coelho Leite, 80 - Santo Amaro - Recife/PE - CEP 50100-140

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	

Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00.
Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas;
Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.

UNIDADE 3:	Gerência Regional de Educação 02 - Recife Sul
ENDEREÇO:	Av. Acadêmico Hélio Ramos, 500, Cidade Universitária, Recife/PE. CEP: 50740-530

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 4:	Gerência Regional de Educação 03 - Metropolitana Norte
ENDEREÇO:	Av. Acadêmico Hélio Ramos, 500, Cidade Universitária, Recife/PE. CEP: 50740-530

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 5:	Gerência Regional de Educação 04 - Metropolitana Sul
ENDEREÇO:	Av. Acadêmico Hélio Ramos, 500, Cidade Universitária, Recife/PE. CEP: 50740-530

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das	1

Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 6:	Gerência Regional de Educação 05 - Mata Norte - Nazaré da Mata
ENDEREÇO:	Rua Coelho Neto, SN, Bairro do Juá, Nazaré da Mata - PE, 55800-000

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 7:	Gerência Regional de Educação 06 - Mata Centro - Vitória
ENDEREÇO:	Rua Dr. José Augusto, s/n - Matriz, Vitória de Santo Antão - PE, 55612-510

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 8:	Gerência Regional de Educação 07 - Mata Sul - Palmares
-------------------	--

ENDEREÇO:	Avenida Abel Fraga,S/N, Bairro São José, Palmares-PE, CEP 55540-000.
------------------	--

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 9:	Gerência Regional de Educação 08 - Vale do Capibaribe - Limoeiro
ENDEREÇO:	Avenida Jerônimo Heráclio, 234, Centro, Limoeiro-PE, 55700-000.

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 10:	Gerência Regional de Educação 09 - Agreste Centro Norte - Caruaru
ENDEREÇO:	Rua Olavo Bilac, s/n, Bairro Indianápolis, Caruaru- PE, CEP 55026-205.

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 11:	Gerência Regional de Educação 10 - Agreste Meridional - Garanhuns
ENDEREÇO:	Pç. Tavares Correia, 52, Bairro Heliópolis, Garanhuns, CEP 55.299-040.

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 12:	Gerência Regional de Educação 11 - Sertão do Moxotó Ipanema - Arcoverde
ENDEREÇO:	Rua Antonio de Castro Alves, s/n, Arcoverde-PE, CEP 56503-770.

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 13:	Gerência Regional de Educação 12 - Sertão do Alto Pajeú - Afogados da Ingazeira
ENDEREÇO:	Av. Artur Padilha, s/n, Centro, Afogados da Ingazeira-PE, CEP 56.800-000

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas;	

Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.

UNIDADE 14:	Gerência Regional de Educação 13 - Sertão do Submédio São Francisco - Floresta
ENDEREÇO:	Avenida Audomar Ferraz, 65, Centro, Floresta-PE, CEP 56400-000.

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 15:	Gerência Regional de Educação 14 - Sertão do Médio São Francisco - Petrolina
ENDEREÇO:	Av. Monsenhor Ângelo Sampaio, s/n, Bairro Vila Eduardo, Petrolina-PE, CEP 56328-000.

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 16:	Gerência Regional de Educação 15 - Sertão Central - Salgueiro
ENDEREÇO:	Travessa Lourival Sampaio, 395, Bairro N. Sra. das Graças, Salgueiro-PE, CEP 56000-000.

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda	1

à sexta.	
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

UNIDADE 17:	Gerência Regional de Educação 16 - Sertão do Araripe - Araripina
ENDEREÇO:	BR 316, Km 21, s/n, CEP 56.280-000.

POSTOS	QUANTITATIVO
Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	1
INFORMAÇÕES ADICIONAIS:	
Horário de funcionamento do(a) órgão/unidade: das 8:00 às 17:00. Horário de funcionamento do posto (entrada, intervalo/descanso e saída; período): Entrada: 8 horas; Intervalo/Descanso: de 12:00 às 13:00; Saída: 17 horas; Período: Diurno.	

Quadro Resumo dos Valores Estimados

LOTE ÚNICO							
Item	Postos de Trabalhos	Código E-Fisco	CATSER	Qtd (A)	Preço Unitário Mensal de Referência	Preço Unitário Anual de Referência (B)	Total do Item (C) = (A) x (B)
1	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	605953 - 8	27260	1			
2	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	605955 - 4	27260	1			

3	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	605956 - 2	27260	1			
4	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	605958 - 9	27260	1			
5	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	605961 - 9	27260	1			
6	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	605965 - 1	27260	2			
7	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	608866 - 0	27260	4			
8	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606019 - 6	27260	4			
9	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606021 - 8	27260	4			
10	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	605970-8	27260	4			
	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio						

11	à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606031 - 5	27260	2			
12	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606034 - 0	27260	1			
13	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606035 - 8	27260	1			
14	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Junior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606037 - 4	27260	1			
15	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606040 - 4	27260	1			
16	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606045 - 5	27260	1			
17	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Junior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606048 - 0	27260	1			
18	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606050 - 1	27260	1			

19	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606052 - 8	27260	1			
20	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606055 - 2	27260	17			
21	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Especialista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606056 - 0	27260	1			
22	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Product Owner (Senior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606068 - 4	27260	2			
23	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Scrum Master (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606070 - 6	27260	2			
24	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606117 - 6	27260	1			
25	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606072 - 2	27260	1			
26	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606074 - 9	27260	1			

27	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Processos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	606075 - 7	27260	2			
PREÇO GLOBAL PARA 12 (DOZE) MESES R\$ _____							

- Os quadros acima apresentam maior detalhamento quanto aos valores de referência nas **Planilhas de Custo** de todos os profissionais acostadas aos autos do presente processo licitatório (**Doc. SEI x.x.x.x.**).

ANEXO B - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

OS Nº:	
CONTRATO Nº:	
PERÍODO DE VIGÊNCIA:	
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	
PRAZO PARA EXECUÇÃO:	
CONTRATANTE:	Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE-PE)
CONTRATADA:	
OBJETO:	Contratação de prestação de serviços de Apoio à Gestão de Ativos e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), visando atender às necessidades da Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE-PE).

SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC						
Nº	SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD POSTO	PREÇO UNITÁRIO	QTD DIAS	VALOR TOTAL
1	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
2	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
3	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
4	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
5	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
6	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
7	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				

8	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
9	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
10	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
11	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
12	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
13	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
14	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Junior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
15	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
16	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e	Posto/Mês				

	Controle de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.					
17	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Junior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
18	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
19	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
20	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
21	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Especialista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
22	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Product Owner (Senior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
23	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Scrum Master (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				

24	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
25	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
26	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
27	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Processos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				

1. Os serviços deverão ser entregues em conformidade com as especificações técnicas e demais condições exigidas no Termo de Referência.

Recife, ____ de _____ de 20____.

Nome/Cargo/Matrícula do responsável do órgão/entidade

Representante legal da empresa

ANEXO C - MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS - BOLETIM MENSAL DE MEDIÇÃO (BMM)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

ÓRGÃO/ENTIDADE: SEE-PE	MÊS DE REFERÊNCIA: _____	DATA: ____ / ____ / ____
UNIDADE: SEGE/GGTIC/GSTE		

CONTRATO Nº:	_____
PERÍODO DE VIGÊNCIA:	DE ____ / ____ / ____ A ____ / ____ / ____
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	____ / ____ / ____

2. VERIFICAÇÃO DOS QUANTITATIVOS SEM EFETIVA OPERAÇÃO

DATA	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	ATENDIDO	NÃO ATENDIDO

3. ORDEM(S) DE SERVIÇO(S) PLANEJADA(S) NO PERÍODO

Para execução dos serviços no período de ____ / ____ / ____ a ____ / ____ / ____, a Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco encaminhou a Ordem de Serviço (OS) nº ____ / ____ pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), registrada no documento de nº ____, na qual é apresentado o dimensionamento dos quantitativos de postos de trabalhos, conforme apresentado a seguir.

OS Nº:						
CONTRATO Nº:						
PERÍODO DE VIGÊNCIA:						
INÍCIO DA EXECUÇÃO:						
PRAZO PARA EXECUÇÃO:						
CONTRATANTE:	Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE-PE)					
CONTRATADA:						
OBJETO:	Contratação de prestação de serviços de Apoio à Gestão de Ativos e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), visando atender às necessidades da Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco (SEE-PE).					
SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC						
Nº	SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD POSTOS	PREÇO UNITÁRIO	QTD DIAS	VALOR TOTAL
1	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Ativos de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
2	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.	Posto/Mês				
xx	Demais serviços	Posto/Mês				

4. POSTOS DE TRABALHOS EMPREGADOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Nº	POSTO DE TRABALHOS	NOME DO PROFISSIONAL	SALÁRIO MENSAL	CUSTO MENSAL POSTO DE TRABALHO	QTD DIAS MÊS	QTD DIAS ÚTEIS	FALTAS	GLOSA	VALOR A RECEBER	OBSERVAÇÕES
1	Líder Técnico de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC	Fulano de Tal								

	(Sênior)									
2	Demais postos de trabalhos	Fulano de Tal								

5. ESPECIFICAÇÕES DAS ATIVIDADES E ENTREGAS REALIZADAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Obs: Aqui a contratada deverá descrever cada uma das atividades realizadas por cada um dos perfis profissionais alocados nos postos de trabalhos e os produtos entregues com seus respectivos prazos de entrega e evidências dos artefatos.

PERFIL 01:		Líder Técnico de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	COLABORADOR:	Fulano de Tal		
ITEM	PROCESSO	ATIVIDADES	PRODUTO/ENTREGÁVEL	TIPO DE OS	PRAZO DE ENTREGA	EVIDÊNCIA DO ARTEFATO DE ENTREGA
1						
2						
3						

PERFIL 02:		Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	COLABORADOR:	Fulano de Tal		
ITEM	PROCESSO	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	PRODUTO/ENTREGÁVEL	TIPO DE OS	PRAZO DE ENTREGA	EVIDÊNCIA DO ARTEFATO DE ENTREGA
1						
2						
3						

6. ÍNDICES DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

6.1 SERVIÇO TÉCNICO DE APOIO À GESTÃO DE ATIVOS DE TIC

Obs: Aqui a Contratada deve transcrever cada um dos índices de medição de resultados, constantes no ANEXO I, para cada um dos serviços técnicos desta contratação, visando apresentar os cálculos referentes ao IMR, se os índices previamente estabelecidos foram ATINGIDOS ou NÃO ATINGIDOS e as Glosas, se existirem.

INDICADOR Nº 1	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Qualidade do Artefato Entregue (IQAE) de Sustentação de Ativos de TIC
FINALIDADE	Indicador que visa garantir os parâmetros de qualidade e critérios de aceitabilidade dos artefatos entregues pelas equipes durante as Sprints.
FORMA DE MEDIÇÃO	A CONTRATADA deverá garantir, no que couber, que os artefatos entregues serão entregues de acordo com os seguintes critérios: Padronização: O conteúdo ou informação dos entregáveis da OS está dentro dos

	padrões (modelos, formulários e registros no sistema de gestão de demandas) estabelecidos; • Clareza: Os entregáveis ou a informação da OS estão redigidos de forma clara, podendo garantir um bom entendimento e permitindo mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito; • Consistência: Os entregáveis ou informação da OS estão relacionados ao serviço solicitado; • Completude: Os entregáveis ou informações relacionados ao serviço requerido na OS estão presentes e o produto entregue está condizente com o escopo previamente definido; • Conteúdo: Os entregáveis da OS contam com nível de detalhamento suficiente para garantir a qualidade do serviço. A aferição do índice será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	90% de artefatos entregues com a qualidade exigida
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IQAE = (Quantidade\ de\ artefatos\ entregues\ com\ a\ qualidade\ exigida / Quantidade\ total\ de\ artefatos\ demandados) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	• De 80% até 89,99% dos artefatos entregues: 15 pontos • De 70% até 79,99% dos artefatos entregues: 30 pontos • Abaixo de 69,99% dos artefatos entregues: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	ATINGIDO ou NÃO ATINGIDO
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

7. FATURAMENTO

POSTO DE TRABALHO	QUANTIDADE	CUSTO MENSAL UNITÁRIO	DIAS TOTAIS	FALTAS	GLOSA	VALOR
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	2					
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Júnior)	1					
TOTAL DE POSTOS	XX	TOTAL A SER FATURADO				R\$ x.x.x.x, x.x

8. CONCLUSÃO

CONSIDERAÇÕES - GESTOR DO CONTRATO

JUSTIFICATIVA/PRAZO PARA EXECUÇÃO OU CORREÇÃO DOS SERVIÇOS - CONTRATADA

Assinatura (Fiscal do Contrato)

Nome/Cargo

Data: __/__/__

Assinatura (Gestor do Contrato)

Nome/Cargo

Data: __/__/__

Assinatura (Representante da Contratada)

Nome/Cargo

Data: __/__/__

Recife, _____ de _____ de 20__.

Responsável do órgão/entidade

ANEXO D - MODELO DE PLANILHA DE PREÇOS E FORMAÇÃO DE CUSTOS

(Doc. SEI [69223357](#))

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. Tendo em vista as peculiaridades desta contratação, apresentamos os esclarecimentos referentes às planilhas estimativas, os quais deverão ser observados pelas licitantes quando da elaboração de suas propostas de preços.

1.2. As licitantes deverão apresentar uma planilha de custos e formação de preços para cada perfil profissional, utilizando como referência o modelo apresentado neste anexo.

1.3. Na elaboração das planilhas, as licitantes deverão observar a Convenção Coletiva de Trabalho, ou outra norma coletiva mais benéfica, aplicável à categoria envolvida na contratação e à qual a licitante esteja obrigada em convenção coletiva de trabalho, ou outra norma coletiva mais benéfica, aplicável à categoria envolvida na contratação e à qual a licitante esteja obrigada.

1.4. Este anexo contém planilha de exemplo para subsidiar a elaboração da proposta de preço pela licitante. Cabe destacar que os demais elementos dependentes de aspectos particulares da empresa (ex.: regime tributário) deverão ser ajustados pela licitante, observados os dispositivos aplicáveis deste edital e a legislação vigente.

1.5. Na hipótese de eventual repactuação do contrato, somente serão considerados os itens previstos nas respectivas planilhas.

1.6. Os valores percentuais aplicados sobre os itens dessa memória de cálculo devem refletir os custos reais para o respectivo regime tributário da empresa proponente, sendo passíveis de exigência de comprovação. A empresa

proponente não deve, **em nenhuma hipótese**, utilizar valores aleatórios e/ou genéricos para nenhum dos campos da planilha.

1.7. Para cada item deve ser apresentada uma memória de cálculo, considerando os custos do respectivo Perfil Profissional vinculado, levando em conta os quantitativos estimados neste TERMO DE REFERÊNCIA.

1.8. Os valores dessa memória de cálculo serão passíveis de verificação e de análise quanto à exequibilidade, em sede de diligência, conforme critérios apontados no Edital, neste Termo de Referência e seus anexos.

ANEXO E - MODELO SINTÉTICO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS POR ITEM

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O presente modelo DEVE acompanhar, obrigatoriamente, a proposta de preços da Licitante, quando do lançamento de sua proposta no Pregão Eletrônico.

1.2. Tem por objetivo fornecer subsídios para a Equipe de Licitações, visando a agilidade e celeridade na averiguação dos requisitos e critérios para análise das propostas de preços das Licitantes. Principalmente, quanto ao salário base de referência e ao Fator-K utilizados.

1.3. Quanto ao Fator-K, consiste em um padrão usual de mercado usado para definir a relação entre o custo total do profissional, a partir de sua remuneração (salário). Estudos recentes referenciados pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação (Portarias SGD/MGI **6040/2025** e SGD/MGI nº **6055/2025**) recomendam a adoção da análise crítica do Fator-K, obtida através da apresentação das respectivas memórias de cálculo de custos e formação de preços a serem apresentadas pelas empresas licitantes.

1.4. O Fator-K consiste numa variável matemática que indica quantos reais são pagos à empresa contratada, pela Administração Pública, para cada real pago pela empresa aos seus trabalhadores. Logo esse parâmetro se mostra eficaz tanto para avaliar se os valores são potencialmente inexequíveis e/ou se apresentam indícios de sobrepreço.

Item	Descrição do Item	Salário Estimado (A)	Fator-K (B)	Preço Total C = (A x B)	Quantidade (D)	Preço Total por Item E = (C x D)
1	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
2	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
3	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
4	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
5	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Líder Técnico de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
6	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				2	
7	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				4	
8	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				4	

9	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				4	
10	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				4	
11	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				2	
12	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
13	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
14	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Junior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
15	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
16	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
17	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Junior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	

18	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
19	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
20	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				17	
21	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Especialista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
22	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Product Owner (Senior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				2	
23	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Scrum Master (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				2	
24	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
25	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				1	
26	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de				1	

	TIC (Júnior) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.					
27	Serviço de prestação de mão-de-obra - do tipo Analista de Apoio à Gestão de Processos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno) , posto de 40 horas semanais, turno diurno, segunda à sexta.				2	
QUANTIDADE TOTAL / PREÇO TOTAL					60	

ANEXO F - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1 Para a descrição dos serviços e especificação das atividades convém definir, previamente, conceitos que seguem como padronização e detalhamento.

Quadro 4. Conceitos e definições Importantes

GRUPO DE SERVIÇOS	PROCESSO	ATIVIDADES	COMPLEXIDADE	EVIDÊNCIA
Define o serviço que caracteriza a área macro do conjunto de processos e atividades das equipes.	Processo ao qual a atividade de apoio à gestão está vinculada.	Detalhamento operacional do conjunto de atividades de apoio à gestão.	É o atributo dado ao grau de dificuldade que será apresentado para a execução da atividade de apoio à gestão.	Quais ou qual evidência é necessária para validar uma atividade ou mesmo um conjunto de atividades.

1.2 O quadro abaixo exhibe os níveis de complexidade das atividades de apoio à gestão do serviço a ser contratado, com suas respectivas descrições.

Quadro 5 - Níveis de complexidade

NÍVEIS DE COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO
Inicial	Atividades de apoio que requerem um nível inicial de esforço, baixa utilização de ferramentas de apoio e de baixa relação de dependência de outras atividades.
Média	Atividades de apoio que requerem um nível médio de esforço, razoável utilização de ferramentas de apoio e de média relação de dependência de outras atividades.
Elevada	Atividades de apoio que requerem um nível elevado de esforço, grande utilização de ferramentas de apoio e de forte relação de dependência de outras atividades.

2. SETOR DE SUSTENTAÇÃO DE ATIVOS DE TIC

GRUPOS DE SERVIÇOS	PERFIL PROFISSIONAL	PROCESSOS	ATIVIDADES	COMPLEXIDADES	PRODUTOS / ENTREGAS
Sustentação de Ativos de TIC	Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior)	Práticas de Metodologia Ágil Junto a Equipe	Liderar o time na condução das atividades a serem desenvolvidas na Sprint.	Elevada	Equipes lideradas na sprint, reuniões e eventos do Scrum conduzidas, impedimentos encaminhados, incrementos desenvolvidos e entregues, atividades do backlog da sprint selecionadas, meta da sprint estabelecida
			Conduzir as reuniões diárias da Sprint, visando verificar o andamento dos trabalhos para o desenvolvimento dos incrementos dos projetos, produtos, serviços ou processos do setor.	Inicial	
			Apoiar no tratamento dos impedimentos da Sprint, relatados pelos colaboradores da equipe, para o Scrum Master ou P.O.	Elevada	
			Liderar a equipe por ocasião do evento de Revisão da Sprint, apresentando para o Time Scrum e para as partes envolvidas, os incrementos desenvolvidos pelos colaboradores.	Média	
			Conduzir o evento de retrospectiva da Sprint, encorajando os colaboradores a relatar quais foram as lições aprendidas na Sprint.	Média	

			Participar ativamente da reunião de Planejamento da Sprint, incentivando a equipe a tomar iniciativas, juntamente com o PO, na escolha das atividades com maior prioridade a serem desenvolvidas na Sprint, bem como, na descrição da Meta da Sprint.	Média	
		Gestão de Almoxarifado de Ativos de TIC	Realizar auditorias periódicas no ambiente de armazenamento de ativos de TIC, verificando conformidade com os registros e identificando possíveis divergências;	Elevada	Auditorias periódicas realizadas
		Gestão de Inventário de Ativos de TIC	Realizar o acompanhamento e atualização da execução do processo de gestão de ativos de tic	Elevada	Relatório de gestão de ativos
		Recebimento de Ativos de TIC	Realizar auditorias periódicas nos recebimentos ativos de tic;	Elevada	Relatório de conformidade de recebimento dos ativos de tic
		Manutenção de Ativos de TIC	Realizar auditorias periódicas nos ativos de tic das unidades.	Elevada	Relatório de manutenção de ativos de tic
		Movimentação de Ativos	Elaborar relatório de movimentação de todos os ativos de tic	elevada	Relatório de movimentação de todos os ativos de tic
		Elaboração e revisão de documentos e ferramentas gerenciais	Participar de reuniões com a Gerência, quando solicitado.	Média	Documentos e ferramentas gerenciais elaboradas e revisadas
			Elaborar documentação técnica de ativos para apoiar a gestão na tomada de decisões;	Elevada	
		Planejamento de gestão de ativos de TIC	Apoiar no planejamento e elaboração de políticas, processos e procedimentos de gestão de ativos de TIC	Elevada	Documentos relacionados a Política de gestão de ativos, processos e procedimentos de Gerenciamento de Ativos de TIC

			Apoiar no planejamento de atividades de evolução do nível de maturidade dos processos e procedimentos	Elevada	Modelo de Avaliação de Maturidade ou Plano de evolução de maturidade de processos
			Apoiar nas atividades de planejamento e elaboração de estratégias de aquisição, recebimento, distribuição, manutenção e desfazimento de Ativos de TIC	Elevada	Plano de aquisição de ativos, Plano de recebimento de ativos, Plano de distribuição de ativos, Plano de manutenção preventiva e corretiva ou plano de desfazimento de ativos
	Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior, Pleno e Junior)	Planejamento de gestão de ativos de TIC	Apoiar no planejamento e elaboração de políticas, processos e procedimentos de gestão de ativos de TIC.	Elevada	Planejamento de processos, políticas e procedimentos de gestão de ativos realizado, Estratégia de aquisição, recebimento, distribuição, manutenção e desfazimento de Ativos de TIC de distribuição de Ativos de TIC elaborada, Definição das classificações e critérios de descarte de ativos obsoletos elaborada, documentos pertinentes elaborados
			Apoiar no planejamento de atividades de evolução do nível de maturidade dos processos e procedimentos		
			Apoiar nas atividades de planejamento e elaboração de estratégias de aquisição, recebimento, distribuição, manutenção e desfazimento de Ativos de TIC		
		Recebimentos de Ativos de TIC	Apoiar na verificação da conformidade com o Termo de Referência para a homologação de amostras, se necessário, e de ativos de hardware e de software;	Elevada	Termo ou relatório de conformidade no Recebimento de Ativos de TIC

			Apoiar na conferência integral dos ativos recebidos, verificando a quantidade e integridade física;	Inicial	Termo ou relatório de Recebimento de Ativos de TIC Relatório de recebimento de ativos
			Apoiar na atividade de avaliação, elaboração e registro de informações e documentações relacionadas	Inicial	
			Apoiar na atividade de avaliação da Nota Fiscal	Média	
			Solicitar amostras de ativos de TIC, quando necessário, para avaliação e homologação antes da formalização do fornecimento;	Média	
			Apoiar no recebimento de equipamentos transportados pela SEEPE	Média	
		Elaboração e revisão de documentos e ferramentas gerenciais	Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;	Elevada	Relatório Mensal
			Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento de Gestão de Ativos de TIC;	Elevada	Procedimento Operacional Padrão elaborado
			Participar, quando convocado, de reuniões junto a Gestão da SEE-PE;	Média	Ata de reunião ou nota da reunião
			Participar, quando convocado, de reuniões;	Inicial	
			Manter o registro de atendimento atualizado na ferramenta da Central de Serviços, apontando considerações pertinentes à construção da base de conhecimento, quando aplicável;	Inicial	Registro de Atendimento Atualizado
		Monitoramento de Programas especiais	Apoiar na elaboração do plano de execução dos programas especiais;	Elevada	Plano de Execução de Programas

			Acompanhar a execução dos programas especiais de Gestão de Ativos de TIC;	Elevada	Especiais elaborado
		Relacionamento com fornecedores de serviços de TIC	Apoiar na validação de relatórios gerenciais dos fornecedores de Ativos de TIC;	Elevada	Relatórios Gerenciais de Fornecedores Avaliados
		Adaptabilidade do parque tecnológico	Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados à Gestão de Ativos de TIC;	Elevada	Documentos de Adaptabilidade do Parque Tecnológico Validados
		Roubos e Furtos	Realizar a identificação do desvio do ativo de TIC;	Média	Apoio nos Procedimentos para Registro de Boletim de Ocorrência realizado
			Apoiar no registro da ocorrência de desvio do ativo de TIC;	Média	
			Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas	Inicial	
		Especificação de Ativos de TIC	Validar documentos de especificação de ativos de TIC;	Média	Documentos de Especificação de Ativos Validados
		Movimentação de Ativos de TIC	Apoiar nas atividades de monitoramento logístico do recolhimento e entrega dos Ativos de TIC;	Média	Documentos e Procedimentos de Movimentação de Ativos de TIC elaborados
			Elaborar e revisar documentos referentes à movimentação de ativos de TIC;	Média	
			Realizar a conferência das movimentações dos ativos de TIC para garantir a correta atualização do inventário e o alinhamento com os registros patrimoniais;	Média	
		Gestão de Almoxarifado de Ativos de TIC	Apoiar nas Atividades de controle de entrada e saída dos Ativos de TIC nos ambientes de armazenamento;	Média	Controle de Estoque de Ativos de TIC realizado
			Apoiar nas atividades de planejamento, elaboração e registro de documentações auxiliares de controle de estoque de Ativos de TIC;	Média	

			Apoiar na avaliação operacional dos Ativos em relação a sua correta funcionalidade;	Média	Avaliação Operacional dos Ativos de TIC Realizada
			Realizar o acompanhamento e avaliação operacional dos Ativos de TIC junto aos fornecedores;	Média	
			Apoiar nas atividades de acompanhamento e monitoramento do saldo de ativos em estoque;	Inicial	relatório de de saldo de ativos
			Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados;	Média	Relatório de avaliação
		Disponibilização de ativos de TIC	Elaborar e revisar documentos e termos relacionados a Disponibilização de Ativos de TIC;	Média	Documentos e Termos de Disponibilização de Ativos Elaborados, Definição de Regras para Disponibilidade de Aivos de TIC Elaborada
			Apoiar nas atividades de fiscalização de ativos locados;	Elevada	
			Apoiar nas atividades que assegurem a definição de regras para o uso aceitável dos ativos;	Elevada	
			Apoiar na verificação da viabilidade e da disponibilidade dos ativos de TIC conforme demandas solicitadas;	Média	
			Disponibilizar Ativos de TIC em eventos e programas;	Inicial	Documentos de Disponibilização de Ativos de TIC Elaborados, Monitoramento e Controle de Disponibilização de Ativos de TIC Realizados
			Monitorar a devolução dos ativos de TIC após empréstimo;	Inicial	
			Realizar disponibilização de ativo de tic	Inicial	
		Manutenção de Ativos de TIC	Apoiar na definição e execução para destinação de ativos de TIC considerados inservíveis mesmo após tentativa de reparo	Média	Documentos de Definição de Destinação de Ativos Inservíveis Elaborados

			Apoiar nas atividades de avaliação de atuação de substituição de peças nos Ativos de TIC	Média	Controle de Manutenção de Ativos de TIC Realizado
			Apoiar nas atividades de acompanhamento de status das movimentações dos ativos de TIC	Inicial	Acompanhamento da Movimentação de Ativos Realizado
		Descarte de Ativos de TIC	Elaborar e validar laudos técnicos para desfazimento de ativos de TIC	Elevada	Laudo Técnico
			Elaborar relatórios de obsolescência do parque tecnológico	Elevada	Relatório de Análise de Obsolescência do Parque Tecnológico de TIC
			Apoiar nas atividades de análise e descarte de bens inservíveis	Inicial	Relatórios de Descarte de Ativos de TIC Inservíveis ou Obsoletos Elaborados
			Apoiar nas atividades que assegurem um adequado tratamento quando o ativo for descartado	Inicial	
			Realizar triagem dos ativos solicitados para descarte, avaliando sua condição e determinando a destinação final apropriada;	Média	
			Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados;	Média	Parecer Técnico ou documentação de Apoio à Validação de Documentos Contratuais
		Gestão de inventário de ativos de TIC	Elaborar e manter catálogo de Ativos de TIC;	Média	Catálogo Atualizado de Ativos de TIC
			Apoiar nas atividades de acompanhamento do inventário de Ativos de TIC;	Média	Relatório de Apoio ao Monitoramento de Inventário de TIC

			Registrar informações pertinentes relacionadas aos ativos de TIC;	Inicial	Ficha de Registro de Informações dos Ativos de TIC
			Identificar o responsável por cada ativo de TIC da SEE-PE;	Média	Relatório ou Documento de Apoio Técnico ao Ciclo de Vida de Ativos de TIC
			Apoiar na execução de atividades de gerenciamento dos ativos de TIC	Elevada	
		Remanejamento de Ativos de TIC	Validar e autorizar remanejamentos de ativos de TIC;	Inicial	Documentos Remanejamento de Ativos de TIC Elaborados
			Elaborar e revisar documentos referentes ao remanejamento de ativos de TIC;	Inicial	
			Apoiar nas atividades de acompanhamento de status de remanejamento;	Inicial	
		Desbloqueio de Tablets e Computadores	Processo de desbloqueio de tablets e PCs: conferir as informações necessárias para gerar o código de desbloqueio e executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas;	Inicial	Tablets e PCs desbloqueados
			Conferir as informações necessárias para gerar o código de desbloqueio de Tablets e PCs;	Inicial	Código de Desbloqueio de Tablets e PCs Gerado
	Analista de Apoio à Gestão de Processos de Ativos de TIC (Pleno)	Mapeamento de Processos	Utilizar ferramentas de modelagem de processos, como, Bizagi, Visio ou ARIS para representar os processos.	Média	Processos mapeados e desenhados; POPs, E-Books, Fichas, Fluxogramas, Diagramas elaborados
			Mapear e desenhar os processos dos times utilizando metodologias, frameworks e melhores práticas de mapeamento.	Elevada	
			Elaborar fichas dos processos, diagrama de causa e efeitos, POP, E-Books, fluxogramas dos processos, suas atividades e entregas.	Elevada	
			Disponibilizar para as equipes os artefatos criados no mapeamento	Inicial	

			dos processos na intranet da GSTE.		
		Definição de Indicadores de Desempenho	Definir indicadores (métricas) de desempenho para os processos mapeados objetivando o entendimento do impacto de cada processo na área de negócios da SEE-PE.	Elevada	Indicadores de desempenho definidos, implementados e avaliados
			Acompanhar e avaliar os indicadores de desempenho dos processos, visando a proposição de melhorias	Elevada	
		Análise e Melhoria de Processos	Realizar a análise dos processos existentes visando identificar ineficiência, gargalos, riscos, desperdícios, dentre outros.	Média	Processos devidamente melhorados e otimizados
			Propor a melhoria dos processos, que podem incluir a reestruturação de etapas, simplificação de atividades, implementação de novas tecnologias, dentre outros.	Média	
			Apoiar na realização de auditorias internas e externas relacionadas ao processo.	Elevada	
		Treinamento e Implementação dos Processos	Preparar material para realização de treinamento de implantação ou melhoria dos processos, visando a capacitação dos colaboradores.	Média	Treinamento realizado, equipes capacitadas
			Auxiliar as equipes a adotar as novas práticas e garantir a execução correta dos processos otimizados.	Média	
		Monitoramento das Mudanças	Avaliar continuamente o desempenho dos processos após a implementação de melhorias.	Média	Monitoramento de desempenho dos processos realizado e executados conforme otimizações
			Propor os ajustes necessários para garantir a execução correta dos processos otimizados.	Média	

3. SETOR DE SUSTENTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC

GRUPO DE SERVIÇOS	PERFIL PROFISSIONAL	PROCESSOS	ATIVIDADES	COMPLEXIDADE	PRODUTOS / ENTREGAS
-------------------	---------------------	-----------	------------	--------------	---------------------

Sustentação de Serviços de TIC	Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior)	Práticas de Metodologia Ágil Junto a Equipe	Liderar o time na condução das atividades a serem desenvolvidas na Sprint.	Elevada	Equipes lideradas na sprint, reuniões e eventos do Scrum conduzidas, impedimentos encaminhados, incrementos desenvolvidos e entregues, atividades do backlog da sprint selecionadas, meta da sprint estabelecida
			Conduzir as reuniões diárias da Sprint, visando verificar o andamento dos trabalhos para o desenvolvimento dos incrementos dos projetos, produtos, serviços ou processos do setor.	Inicial	
			Apoiar no tratamento dos impedimentos da Sprint, relatados pelos colaboradores da equipe, para o Scrum Master ou P.O.	Elevada	
			Liderar a equipe por ocasião do evento de Revisão da Sprint, apresentando para o Time Scrum e para as partes envolvidas, os incrementos desenvolvidos pelos colaboradores.	Média	
			Conduzir o evento de retrospectiva da Sprint, encorajando os colaboradores a relatar quais foram as lições aprendidas na Sprint.	Média	
			Participar ativamente da reunião de Planejamento da Sprint, incentivando a equipe a tomar iniciativas, juntamente com o PO, na escolha das atividades com maior prioridade a serem desenvolvidas na Sprint, bem como, na descrição da Meta da Sprint.	Média	
		Planejamento de Gestão de Serviços de TIC	Apoiar na elaboração e/ou estabelecimento da Política de Gestão de Serviços, contemplando o objetivo, autoridades e responsabilidades dentro dos processos, bem como mensuração de requisitos, regulamentos e decretos associados para execução dos serviços.	Elevada	Política de Gestão de Serviços de TIC Elaborada, Plano de Gerenciamento de Serviços de TIC Monitorado, Processos e Procedimentos de Serviços de TIC Elaborados, Relatórios Mensais de Medições Elaborado
			Apoiar o monitoramento, medição e análise crítica do plano do gerenciamento de serviços, visando identificar se estes estão sendo alcançados, através de métodos adequados para o monitoramento e a medição do Sistema de Gestão de Serviços (SGS) e dos serviços.	Elevada	

			Apoiar no planejamento e elaboração de processos e procedimentos de Gestão de Serviços de TIC: Gerenciamento de Nível de Serviço, Implantação de processos ITIL, Relacionamento com fornecedores e outros relacionados a área.	Elevada	
			Apoiar no planejamento de atividades de evolução do nível de maturidade dos processos, procedimentos e melhoria contínua dos serviços de TIC.	Elevada	
		Elaboração e revisão de documentos e ferramentas gerenciais	Participar de reuniões com a Gerência, quando solicitado.	Média	Dashboards Elaborados, Participação em Reuniões Realizada
			Elaborar documentação técnica de serviços para apoiar a gestão na tomada de decisões;	Elevada	
		Gerenciamento do Catálogo de Serviços;	Realizar a elaboração do portfólio de serviços de TIC com todas as informações referentes aos serviços	Elevada	Portfólio de serviços detalhado
		Monitoramento da Execução dos Contratos de Serviços de TIC	Apoiar na validação de relatórios gerenciais e de medição de resultados	Elevada	Parecer de validação de execução contratual
		Relacionamento com fornecedores de serviços de TIC	Apoiar na execução de ações e entregas relacionadas com fornecedores de serviços de TIC	Elevada	Relatório de acompanhamento de fornecedores de serviços de tic
	Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior, Pleno e Júnior)	Planejamento de Gestão de Serviços de TIC	Apoiar no monitoramento, medição e análise crítica do plano do gerenciamento de serviços, visando identificar se estes estão sendo alcançados, através de métodos adequados para o monitoramento e a medição do Sistema de Gestão de Serviços (SGS) e dos serviços;	Elevada	Plano de Gerenciamento de Serviços Monitorado
			Apoiar no monitoramento, em intervalos planejados, de forma a determinar se o Sistema de Gestão de Serviços (SGS) e os serviços atendem aos requisitos estabelecidos pelo próprio provedor de serviço e se estes foram implementados e mantidos de forma eficaz;	Média	Sistema de Gestão de Serviços Monitorado

			Apoiar nas atividades que visem melhoria do Sistema de Gestão de Serviços (SGS);	Média	
		Elaboração e revisão de documentos e ferramentas gerenciais	Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;	Elevada	Relatórios Mensais de Medições Elaborados, Documentos de Processos e Procedimentos Elaborados
			Elaborar documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle, com desenhos dos processos no Bizagi ou ferramenta similar.	Elevada	
			Manter registro de atendimento atualizado na ferramenta da Central de Serviços, apontando considerações pertinentes à construção da base de conhecimento, quando aplicável;	Média	Registro de Atendimento da CeSU Atualizado, Qualidade do Atendimento Verificada, Documentos Elaborados
			Acompanhar a qualidade do atendimento oferecido pela equipe técnica, corrigindo possíveis desvios na atuação, informando à liderança da equipe sobre possíveis irregularidades;	Média	
			Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento;	Média	
		Apoio na implantação dos Processos ITIL	Analisar e validar processos ITIL entregues pelo fornecedor e sugerir melhorias;	Elevada	Processos ITIL Validados e Implementados
			Apoiar a implementação dos processos indicados na ITIL no âmbito da SEE, incluindo a divulgação dos processos para os grupos solucionadores;	Elevada	
			Identificar lacunas nos processos que impossibilitem ou dificultem a execução deste corretamente, de forma a manter a conformidade com o processo estabelecido;	Média	Processos ITIL Implantados

			Esclarecer os fornecedores quanto ao entendimento dos objetivos, premissas, restrições do negócio e processos;	Inicial	Fornecedores Esclarecidos
		Monitoramento da Execução dos Contratos de Serviços de TIC	Analisar e validar os relatórios gerenciais encaminhados pelos fornecedores de Serviços de TIC;	Elevada	Relatórios Gerenciais do Fornecedores Validados, Níveis Mínimos de Serviços Produzidos
			Apoiar nas atividades que produzam e acordem requisitos adequados de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) para todos os serviços de TI ou produtos novos planejados e alterados;	Elevada	
			Apoiar na análise de justificativas quando os níveis mínimos de serviço (NMS) não forem cumpridos;	Média	Serviços de TIC Monitorados, Relatórios de Serviços de TIC Elaborados
			Apoiar na análise da base de dados dos chamados encaminhadas por fornecedores;	Média	
			Revisar e validar a documentação para execução de serviços projetizados;	Média	
			Monitorar o cumprimento das ordens de serviço e validar sua execução conforme o estabelecido;	Média	
			Apoiar na análise dos resultados de desempenho de serviços que estejam em desacordo com as metas estabelecidas, identificando anomalias e causas;	Média	
			Identificar informações e tendências relevantes sobre eventos significativos do setor;	Média	
			Consolidar e elaborar relatório detalhados com os dados obtidos nas pesquisas de relatos de serviços de TIC;	Média	

			Apoiar na revisão de resultados de não conformidades e oportunidades de melhoria do gerenciamento dos NMS;	Inicial	Contratos de Serviços de TIC Monitorados
		Gerenciamento de Nível de Serviço	Apoiar no planejamento de SLA's e SLO's dos serviços de TIC;	Elevada	SLA's e SLO's Planejados e Acompanhados
			Acompanhar tendências de serviços e desempenho em relação aos SLA's;	Elevada	
			Apoiar para que metas específicas e mensuráveis sejam desenvolvidas para todos os serviços de TI;	Média	Gerenciamento de Níveis de Serviços Realizado
			Apoiar nas atividades que objetivem melhoria contínua dos processos, mesmo que as metas acordadas estejam sendo cumpridas;	Média	
			Manter os SLA's de serviços atualizados;	Inicial	SLA's de Serviços de TIC Atualizados
		Gerenciamento do Catálogo de Serviços	Elaborar termo de atualização do serviço, subsidiando o comitê de mudança com informações relativas ao serviço;	Elevada	Catálogo de Serviços de TIC Gerenciado
			Apoiar no gerenciamento das informações do Catálogo de Serviços de TIC, contemplando atividades de atualizações, revisões, status dos serviços e requisitos necessários;	Elevada	
			Apoiar na elaboração e definição de indicadores do processo de gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC;	Elevada	
			Revisar a descrição e especificação dos serviços novos ou modificados, visando sua disponibilização no catálogo de serviços de TIC de forma padronizada;	Média	Gerenciamento do Catálogo de Serviços Realizado
			Elaborar procedimentos necessários ao conhecimento dos grupos solucionadores, prezando pela excelência no atendimento;	Média	
			Atualizar procedimentos necessários ao conhecimento dos grupos	Média	

			solucionadores, prezando pela excelência no atendimento;		
			Realizar o monitoramento dos indicadores do processo de gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC.	Média	
		Relacionamento com fornecedores de serviços de TIC	Reportar todos os relatos envolvendo os processos cuja responsabilidade seja dos fornecedores de serviços;	Elevada	Gerenciamento do Relacionamento de Fornecedores de Serviços de TIC Realizado
			Apoiar no gerenciamento dos fornecedores durante todo ciclo de vida do serviço;	Elevada	
			Apoiar na fiscalização da correta execução dos processos que são de responsabilidade dos fornecedores;	Elevada	
			Extrair e enviar semanalmente a base de chamados para os fornecedores;	Média	Reuniões Mensais com os Fornecedores Conduzida, Processos dos Fornecedores Fiscalizadas
			Apoiar na condução de reunião mensal com os fornecedores para alinhamento de demandas e tratativas de eventuais ajustes;	Média	
			Alinhar informações pertinentes ao contrato junto aos fornecedores;	Média	Fornecedores de Serviços de TIC Informados
			Manter os fornecedores informados sobre o planejamento de Gestão de Serviços;	Inicial	
		Atendimento e Priorizações de Serviços	Priorizar chamados ou execução de serviços com peculiaridades ou restrições não previstas, de forma a alinhar com os grupos solucionadores um prazo e/ou execução das atividades, incluindo incidentes graves;	Elevada	Chamados de Execução de Serviços de TIC Priorizados
			Apoiar os usuários na intervenção de registros de incidentes ou requisições de serviço quando ocorrerem desvios, sejam relativos a prazos, categorização ou qualidade do serviços prestados;	Média	Priorização de Registros de Chamados Realizado, Normas de Priorização de Chamados Revisada
			Apoiar periodicamente na revisão da política e normas de priorização de chamados;	Média	

		Apoio na execução de projetos de TIC e ações da SEE	Apoiar nos projetos de TIC, contemplando atividades de registros, atividades de suporte, cronograma e acompanhamento;	Elevada	Apoio nos Projetos Realizado, Solicitações de Usuários Monitoradas, Negociação com Grupos Solucionadores Realizada
			Apoiar no planejamento da execução das solicitações dos usuários da SEE-PE;	Elevada	
			Apoiar na negociação dos prazos e atividades com os grupos solucionadores, caso estes não estejam previstos no catálogo de serviços;	Elevada	
			Fornecer informações relativas às atividades provenientes de projetos da área;	Média	Apoio nos Projetos da Área Realizado, Apoio nas Atividades de Contratação de Serviços de TIC Realizado, Documentos de Serviços de TIC Elaborados
			Apoiar em atividades necessárias a contratações de bens e serviços de TIC, subsidiando a gestão com informações e documentos que apoiem a elaboração dos artefatos pertinentes à contratação da Gerência;	Média	
			Apoiar a equipe de contratações em atividades de elaboração de Termos de Referência para contratações de bens e serviços de TIC e apoiar na realização dos ajustes solicitados pela Gestão;	Média	
			Apoiar na elaboração da CIs, Ofícios, Notas Técnicas ou documentos equivalentes;	Média	
			Acompanhar as entregas realizadas pelos grupos solucionadores relativas às ações solicitadas pelos usuários da SEE, incluindo verificação da execução dos serviços junto aos usuários;	Inicial	Entregas dos Grupos Solucionadores Acompanhadas
		Planejamento e transição de Serviços Novos e modificados	Apoiar no planejamento dos serviços para aspectos de capacidade, níveis de serviço, disponibilidade, segurança e continuidade, focando em todo o ciclo de vida do serviço;	Elevada	Planejamento dos Serviços de TIC Realizado, Relatórios de Serviços de TIC Elaborados
			Realizar a integração dos serviços com as políticas existentes no negócio;	Elevada	

			Elaborar relatos de serviço, incluindo sua identidade, propósito, audiência, frequência e detalhes necessários às partes interessadas.	Elevada	
			Identificar serviços novos ou modificados, visando adequação do catálogo de serviços às necessidades do negócio;	Média	Catálogo de Serviços de TIC Atualizado, Documentos de Procedimentos e Processos Elaborados
			Apoiar na elaboração de documentações (procedimentos e processos) que auxiliem as equipes de atendimento ao usuário;	Média	
			Identificar requisitos e conteúdos pertinentes para serviços novos ou modificados;	Média	
			Apoiar na articulação de treinamentos que auxiliem as equipes de atendimento ao usuário na realização das suas respectivas atividades, visando conformidade com o procedimento;	Inicial	Comunicação sobre Novos Serviços Realizada, Apoio na Articulação de Treinamentos Realizado, Orientação de Equipes Realizada, Análise da Pesquisa de Satisfação Realizada
			Apoiar na orientação das equipes de atendimento ao usuário, contemplando envio de materiais informativos, quando necessário;	Inicial	
			Apoiar na análise de pesquisas de satisfação executadas pelo provedor de serviços ou outros grupos solucionadores, cujo conteúdo esteja relacionado a serviços;	Inicial	
		Gestão de Impressão e Volumetria	Realizar auditorias periódicas da volumetria de impressão do serviço de Outsourcing de Impressão;	Elevada	Auditorias de Volumetria de Impressão Realizada
			Monitorar o consumo e a reposição de suprimentos do serviço de Outsourcing de Impressão;	Média	Gestão de Impressoras e Volumetria Monitorados
			Acompanhar a distribuição e instalação de impressoras garantindo que as unidades atendidas possuam os recursos necessários;	Média	

			Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas;	Inicial	Comunicação com Usuários e Partes Interessadas Realizada, Documentos do Setor Validados
			Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados ao setor;	Inicial	
		Administração de Acesso do Colaborador aos Recursos de Informática Administração de Acesso do Colaborador aos Recursos de Informática	Realizar análise e ajustes para melhoria contínua do processo, bem como relatórios de medição	Elevada	Documento de melhoria do processo ou medição
			Monitorar o andamento das solicitações dos colaboradores e dos chamados relacionados, buscando garantir seus respectivos tratamentos;	Média	Solicitações e Chamados Monitorados
			Executar todas as atividades necessárias ao atendimento dos chamados;	Inicial	Apoio no Atendimento dos Chamados Realizado, Disponibilização de Recursos de TIC Realizada
			Apoiar na disponibilização dos recursos solicitados pelos colaboradores e coletar as assinaturas em todos os documentos que se façam necessários;	Inicial	
	Analista de Apoio à Gestão de Processos de Serviços de TIC (Pleno)	Mapeamento de Processos	Utilizar ferramentas de modelagem de processos, como, Bizagi, Visio ou ARIS para representar os processos.	Média	Processos mapeados e desenhados; POPs, E-Books, Fichas, Fluxogramas, Diagramas elaborados
			Mapear e desenhar os processos dos times utilizando metodologias, frameworks e melhores práticas de mapeamento.	Elevada	
			Elaborar fichas dos processos, diagrama de causa e efeitos, POP, E-Books, fluxogramas dos processos, suas atividades e entregas.	Elevada	
			Disponibilizar para as equipes os artefatos criados no mapeamento dos processos na intranet da GSTE.	Inicial	
		Definição de Indicadores de Desempenho	Definir indicadores (métricas) de desempenho para os processos mapeados objetivando o entendimento do impacto de cada processo na área de negócios da SEE-PE.	Elevada	Indicadores de desempenho definidos, implementados e avaliados

			Acompanhar e avaliar os indicadores de desempenho dos processos, visando a proposição de melhorias	Elevada	
		Análise e Melhoria de Processos	Realizar a análise dos processos existentes visando identificar ineficiência, gargalos, riscos, desperdícios, dentre outros.	Média	Processos devidamente melhorados e otimizados
			Propor a melhoria dos processos, que podem incluir a reestruturação de etapas, simplificação de atividades, implementação de novas tecnologias, dentre outros.	Média	
			Trabalhar em conjunto com as equipes na implantação das melhorias propostas nos processos.	Média	
		Treinamento e Implementação dos Processos	Preparar material para realização de treinamento de implantação ou melhoria dos processos, visando a capacitação dos colaboradores.	Média	Treinamento realizado, equipes capacitadas
			Auxiliar as equipes a adotar as novas práticas e garantir a execução correta dos processos otimizados.	Média	
		Monitoramento das Mudanças	Avaliar continuamente o desempenho dos processos após a implementação de melhorias.	Média	Monitoramento de desempenho dos processos realizado e executados conforme otimizações
			Propor os ajustes necessários para garantir a execução correta dos processos otimizados.	Média	

4. SETOR DE DESENVOLVIMENTO DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

GRUPO DE SERVIÇOS	PERFIL PROFISSIONAL	PROCESSOS	ATIVIDADES	COMPLEXIDADE	PRODUTOS / ENTREGAS
Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC	Líder Técnico de Apoio à Gestão de Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Práticas de Metodologia Ágil Junto a Equipe	Liderar o time na condução das atividades a serem desenvolvidas na Sprint.	Elevada	Equipes lideradas na sprint, reuniões e eventos do Scrum conduzidas,
			Conduzir as reuniões diárias da Sprint, visando verificar o andamento dos trabalhos para o desenvolvimento dos incrementos dos projetos, produtos, serviços ou processos do setor.	Inicial	impedimentos encaminhados, incrementos desenvolvidos e entregues, atividades do backlog da sprint
			Encaminhar os impedimentos da Sprint, relatados pelos colaboradores da equipe, para o	Inicial	selecionadas, meta da sprint

			Scrum Master ou P.O.		estabelecida
			Liderar a equipe por ocasião do evento de Revisão da Sprint, apresentando para o Time Scrum e para as partes envolvidas, os incrementos desenvolvidos pelos colaboradores.	Média	
			Conduzir o evento de Retrospectiva da Sprint, encorajando os colaboradores a relatarm quais foram as lições aprendidas na Sprint.	Média	
			Participar ativamente da reunião de Planejamento da Sprint, incentivando a equipe a tomar iniciativas, juntamente com o P.O., na escolha das atividades com maior prioridade a serem desenvolvidas na Sprint, bem como, na descrição da Meta da Sprint.	Média	
		Planejamento da Gestão de Ativos de TIC;	Apoiar na elaboração de planos para os processos detalhados, considerando todos os aspectos do gerenciamento de ativos de tic.	Elevada	Planos operacionais, Plano de gerenciamento de projetos e artefatos relacionados
		Especificação de Ativos de TIC;	Elaborar, analisar e ajustar documentos para definição de demandas, considerando informações coletadas em reuniões de negócio, levantamentos de mercado, aspectos do ambiente de execução das soluções etc.	Elevada	Documento de Formalização da Demanda (DFD)
			Elaborar, analisar e ajustar documentos da fase de planejamento das contratações, considerando os aspectos técnicos das soluções, a abrangência das soluções, custo-benefício, sustentação, aplicabilidade etc,	Elevada	Estudo Técnico Preliminar (ETP), Termo de Referência (TR)

			Elaborar, analisar e ajustar documentos complementares ao processo de contratação de TIC	Elevada	Chamamento Público, Cotas, Mapa de Preços, Código E-Fisco, Notas Técnicas, dimensionamento de centro de custo, parecer técnico de avaliação e resposta a fornecedor
		Recebimento de Ativos de TIC;	Apoiar na homologação de ativos de TIC com parecer técnico	Elevada	Documentos técnicos de homologação de ativos de TIC
		Elaboração e Revisão de Documentos de Planejamento da Contratação;	Participar de reuniões com a Gerência, quando solicitado	Média	Documentação de planejamento
			Elaborar documentação técnica de ativos para apoiar a gestão na tomada de decisões;	Elevada	
		Adaptabilidade do Parque Tecnológico;	Avaliar o desempenho dos Ativos e Serviços de TIC, visando otimização de performance ou redução de custos	Elevada	Relatório de Oportunidades, Relatório de Prospecção, Notas Técnicas, Documentos pertinentes Elaborados
			Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados	Elevada	

			Apoiar nas atividades de avaliação das divergências e/ou necessidades vinculadas ao Parque Tecnológico, gerando relatórios e insumos para realização de tratativas do Setor	Elevada	
		Elaboração e Revisão de Documentos e Ferramentas Gerenciais de Ativos de TIC;	Participar de reuniões com a Gerência, quando solicitado	Média	Documentos e ferramentas gerenciais elaboradas e revisadas
			Elaborar documentação técnica de ativos para apoiar a gestão na tomada de decisões;	Elevada	
		Analista de Apoio à Gestão de Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior, Pleno, Júnior)	Apoiar no planejamento de levantamento e especificação dos Ativos de TIC	Elevada	Documento de Formalização da Demanda (DFD), Estudo Técnico Preliminar (ETP), Termo de Referência (TR), Mapa de Preços, Validação de Código E-Fisco, Nota Técnica
			Apoiar na Elaboração e análise de documentos de especificação de ativos de TIC	Elevada	
			Apoiar em atividades necessárias a contratações de ativos e serviços de TIC	Elevada	Chamamento público, Mapa de Preços, Código E-Fisco, Nota Técnica, dimensionamento de centro de custo, parecer técnico de avaliação e resposta a fornecedor
			Apoiar na manutenção dos documentos relacionados a contratações de ativos e serviços de TIC	Inicial	Documentação atualizada, Planilha de controle atualizada
		Especificação de Ativos de TIC			

		Recebimento de Ativos de TIC	Receber de amostras de ativos de TIC para homologação	Média	Termo de Recebimento de Ativos de TIC, Termo de Transição de Serviços, Parecer Técnico
			Receber ativos de TIC na GeLog	Média	
			Receber ativos de TIC na Sede Administrativa	Média	
			Receber ativos de TIC das Escolas	Média	
		Planejamento da Gestão de Ativos	Apoiar no planejamento e elaboração de políticas, processos e procedimentos de Gestão de Ativos de TIC	Elevada	Plano de Gestão de Inventários de Ativos de TIC, Plano Estratégico de Gestão de Ativos, Plano de Aquisição, Plano de Distribuição, Plano de Manutenção, Plano de Operação, Plano de Substituição, Plano de Descarte, Plano de Monitoramento, Plano de Apoio a Projetos de TIC, Plano de Melhoria Contínua
			Apoiar no planejamento de atividades de evolução do nível de maturidade dos processos e procedimentos	Elevada	
			Apoiar nas atividades de planejamento e elaboração de estratégias de distribuição de Ativos de TIC	Elevada	
			Apoiar nas atividades de adequação das políticas e processos de Gestão de Ativos, visando conformidade com diretrizes, políticas e instruções normativas que se façam necessárias	Elevada	
			Apoiar nas atividades de coordenação funcional nos projetos da área de Gestão de Ativos de TIC da SEE-PE	Média	
			Apoiar nas atividades que definam as classificações e restrições de acesso aos ativos	Média	
			Apoiar no planejamento das atividades para definição das classificações e restrições de acesso aos ativos	Média	
			Apoiar no planejamento e elaboração de métricas e indicadores de desempenho para os processos de Gestão de Ativos	Elevada	

			Apoiar no planejamento de aquisição de ativos de TIC, considerando necessidades operacionais e estratégicas.	Média	
		Elaboração e Revisão de Documentos e Ferramentas Gerenciais	Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados	Elevada	Relatórios Mensais de Medições Elaborados, Acompanhamento de Registros de Atendimento Realizado, Documentos de Processos e Procedimentos Elaborados, Documentos de Procedimentos Operacionais Elaborados, Participação em reuniões realizada
			Manter o registro de atendimento atualizado na ferramenta da Central de Serviços, apontando considerações pertinentes à construção da base de conhecimento, quando aplicável	Inicial	
			Acompanhar a qualidade do atendimento oferecido pela equipe técnica, corrigindo possíveis desvios na atuação e informando a Gestão da GSTE possíveis irregularidades	Inicial	
			Elaborar documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle, com desenhos dos processos no Bizagi ou ferramenta similar	Elevada	
			Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento	Média	
			Participar, quando convocado, de reuniões junto a Gestão da GSTE	Média	
		Adaptabilidade do Parque Tecnológico	Avaliar o desempenho dos Ativos e Serviços de TIC, visando otimização de performance ou redução de custos	Elevada	Relatório de Oportunidades, Relatório de Prospecção, Notas Técnicas, Documentos pertinentes Elaborados
			Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados	Elevada	
			Executar atividades de Prospecção Tecnológica, visando melhoria do Parque da SEE	Inicial	

			Apoiar nas atividades de avaliação das divergências e/ou necessidades vinculadas ao Parque Tecnológico, gerando relatórios e insumos para realização de tratativas do Setor	Média	
--	--	--	---	-------	--

5. SETOR DE MONITORAMENTO E CONTROLE DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

GRUPO DE SERVIÇOS	PERFIL PROFISSIONAL	PROCESSOS	ATIVIDADES	COMPLEXIDADE	PRODUTOS / ENTREGAS
Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC	Líder Técnico de Apoio à Gestão de Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Práticas de Metodologia Ágil Junto a Equipe	Liderar o time na condução das atividades a serem desenvolvidas na Sprint.	Elevada	Equipes lideradas na sprint, reuniões e eventos do Scrum conduzidas, impedimentos encaminhados, incrementos desenvolvidos e entregues, atividades do backlog da sprint selecionadas, meta da sprint estabelecida
			Conduzir as reuniões diárias da Sprint, visando verificar o andamento dos trabalhos para o desenvolvimento dos incrementos dos projetos, produtos, serviços ou processos do setor.	Inicial	
			Apoiar no tratamento dos impedimentos da Sprint, relatados pelos colaboradores da equipe, para o Scrum Master ou P.O.	Elevada	
			Liderar a equipe por ocasião do evento de Revisão da Sprint, apresentando para o Time Scrum e para as partes envolvidas, os incrementos desenvolvidos pelos colaboradores.	Média	
			Conduzir o evento de retrospectiva da Sprint, encorajando os colaboradores a relatar quais foram as lições aprendidas na Sprint.	Média	
			Participar ativamente da reunião de Planejamento da Sprint, incentivando a equipe a tomar iniciativas, juntamente com o P.O, na escolha das atividades com maior prioridade a serem desenvolvidas na Sprint, bem como, na descrição da Meta da Sprint.	Média	
		Monitoramento de Programas Especiais	Apoiar na elaboração do plano de execução dos programas especiais	Elevada	Plano de execução de programas especiais elaborado,
			Acompanhar a execução dos programas especiais;	Média	

			Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados dos programas especiais;	Elevada	acompanhamento de programas executado e validação de documentos relativos executada
		Descarte de Ativos de TIC	Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados ao descarte de ativos;	Elevada	Documentos de descarte de ativos validados, relatório de obsolescência de ativos elaborado, triagem de descarte de ativos realizada e descarte de bens inservíveis realizado
			Elaborar relatórios de obsolescência do parque tecnológico;	Elevada	
			Monitorar as atividades de análise e descarte de bens inservíveis;	Elevada	
			Monitorar a triagem dos ativos solicitados para descarte, avaliando sua condição e determinando a destinação final apropriada;	Elevada	
		Disponibilização de Ativos de TIC	Apoiar nas atividades de monitoramento e fiscalização de ativos locados;	Elevada	Ativos locados fiscalizados e regras de uso aceitável definida
			Apoiar nas atividades que assegurem a definição de regras para o uso aceitável dos ativos;	Elevada	
		Movimentação de Ativos de TIC	Elaborar e revisar documentos referentes à movimentação de ativos de TIC;	Elevada	Documentos elaborados e revisados
		Roubos e Furtos de Ativos de TIC	Apoiar na identificação do desvio irregular do ativo de TIC;	Elevada	Boletim de ocorrência registrado
			Apoiar no registro da ocorrência de desvio irregular do ativo de TIC;	Elevada	
	Analista de Apoio à Gestão de Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior, Pleno e Júnior)	Movimentação de Ativos de TIC	Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas;	Média	Movimentação de ativos realizada conforme procedimentos internos
			Apoiar nas atividades de monitoramento logístico do recolhimento e entrega dos Ativos de TIC	Elevada	
			Realizar a conferência das movimentações dos ativos de TIC para garantir a correta atualização do inventário e o alinhamento com os registros patrimoniais;	Elevada	

		Gestão de Almojarifado de Ativos de TIC	Realizar o acompanhamento e avaliação operacional dos Ativos de TIC junto aos fornecedores;	Média	Acompanhamento e avaliação de ativos realizada
		Manutenção de Ativos de TIC	Acompanhar a execução para destinação de ativos de TIC considerados inservíveis mesmo após tentativa de reparo;	Média	Ativos de TIC inservíveis com destinação correta
		Disponibilização de Ativos de TIC	Revisar documentos e termos relacionados a Disponibilização de Ativos de TIC	Elevada	Documentos de disponibilização de ativos revisados
			Apoiar na verificação da viabilidade e da disponibilidade dos ativos de TIC, conforme as demandas solicitadas;	Elevada	
		Coleta e Integração de Dados	Coletar os dados dos sistemas utilizados pelas equipes da SEE-PE, como o ITSM da CESU, Redmine, inventário de ativos, relatórios de obsolescência, planejamentos das contratações;	Elevada	Dados coletados e integrados
		Preparação e Transformação de Dados	Criar banco de dados organizados e estruturados para uso das equipes;	Elevada	Base de dados estruturada
			Realizar as atividades de limpeza dos dados, através de técnicas de ETL (Extração, Transformação e Carregamento dos Dados);	Elevada	
		Análise de Dados	Utilizar as ferramentas de dados do mercado, como Microsoft Power BI, Qlikview, Tableau, Looker Studio, dentre outras, para manipulação e análise dos dados coletados;	Elevada	Ferramentas instaladas, configuradas e prontas para operação, análise dos dados realizada, relatórios elaborados
			Utilizar as ferramentas de inteligência artificial, como ChatGPT, AWS, Azure, IBM Watson, PyTorch, TensorFlow, Keras, Deep Seek, Perplexity, dentre outras, visando a análise dos dados;	Elevada	
			Utilizar as bibliotecas da linguagem Python e R, para análise de dados;	Elevada	
		Projeções e Modelagem de Dados	Apoiar na modelagem, design, governança e arquitetura dos dados gerados pelas equipes;	Elevada	Modelagem de dados realizada

			Identificar e apresentar à gestão padrões, tendências, séries temporais e correlações, após a análise dos dados;	Elevada	
		Visualização de Dados	Elaborar gráficos com insights e resultados das análises;	Elevada	Dashboards elaborados, gráficos e informações organizadas e prontas para análises
			Compartilhar informações pertinentes das análises com as equipes;	Média	
			Organizar, analisar, interpretar os dados, criando dashboards para apoiar a gerência na tomada de decisões;	Elevada	
		Conformidade de Políticas de Dados	Apoiar a gestão na conformidade com as políticas de privacidade e segurança de dados pessoais;	Elevada	Gestão de dados em conformidade com políticas da SEE-PE
			Apoiar a gestão no desenvolvimento de políticas internas para o processo de coleta e análise de dados;	Elevada	
		Descarte de Ativos de TIC	Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas no processo de descarte de ativos;	Inicial	Ativo descartado conforme normas internas
			Apoiar nas atividades que assegurem um adequado tratamento quando o ativo é descartado;	Inicial	
		Manutenção de Ativos de TIC	Apoiar nas atividades de avaliação de atuação de substituição de peças nos Ativos de TIC;	Inicial	Ativo mantido
		Disponibilização de Ativos de TIC	Realizar levantamento de inventário relacionado à demanda de disponibilização de ativos;	Inicial	Ativo disponibilizado, documentos referentes elaborados, devolução de ativos monitorados
			Monitorar a devolução dos ativos de TIC após empréstimo;	Inicial	
			Realizar conferência da conformidade dos ativos de TIC na disponibilização e devolução do ativo;	Inicial	
			Monitorar a devolução dos ativos da organização que estejam cedidos a colaboradores externos e internos;	Inicial	
		Movimentação de Ativos de	Validar e autorizar movimentação de ativos de TIC;	Inicial	Ativo movimentado e

		TIC	Elaborar e revisar documentos referentes à movimentação de ativos de TIC;	Inicial	documentos referentes elaborados
			Apoiar nas atividades de acompanhamento de status de movimentação;	Inicial	
		Roubos e Furtos de Ativos de TIC	Processo de roubos e furtos de ativos de TIC: executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas;	Inicial	Usuários e partes interessadas informadas
			Apoiar na elaboração de B.O	Média	Boletim de ocorrência
			Apoiar na elaboração de parecer de ativos furtados ou roubados	Elevada	Relatório de ativos e tic furtados ou roubados, Parecer técnico do processo

6. SETOR DE INTEGRAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

GRUPO DE SERVIÇOS	PERFIL PROFISSIONAL	PROCESSOS	ATIVIDADES	COMPLEXIDADE	PRODUTOS / ENTREGAS
Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC	Líder Técnico de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Práticas de Metodologia Ágil Junto a Equipe	Liderar o time na condução das atividades a serem desenvolvidas na Sprint.	Elevada	Equipes lideradas na sprint, reuniões e eventos do Scrum conduzidas, impedimentos encaminhados, incrementos desenvolvidos e entregues, atividades do backlog da sprint selecionadas, meta da sprint estabelecida
			Conduzir as reuniões diárias da Sprint, visando verificar o andamento dos trabalhos para o desenvolvimento dos incrementos dos projetos, produtos, serviços ou processos do setor.	Inicial	
			Apoiar no tratamento dos impedimentos da Sprint, relatados pelos colaboradores da equipe, para o Scrum Master ou P.O.	Elevada	
			Liderar a equipe por ocasião do evento de Revisão da Sprint, apresentando para o Time Scrum e para as partes envolvidas, os incrementos desenvolvidos pelos colaboradores.	Média	

			Conduzir o evento de retrospectiva da Sprint, encorajando os colaboradores a relatar quais foram as lições aprendidas na Sprint.	Média	
			Participar ativamente da reunião de Planejamento da Sprint, incentivando a equipe a tomar iniciativas, juntamente com o PO, na escolha das atividades com maior prioridade a serem desenvolvidas na Sprint, bem como, na descrição da Meta da Sprint.	Média	
		Planejamento e Gestão de Integração	Apoiar a gestão na definição de critérios para realização de visitas à Sede Administrativa, Gerências Regionais de Educação, Prédios Administrativos e Unidades Escolares;	Elevada	Critérios de Visitas Técnicas Definidos
			Apoiar a gestão no planejamento da área de Integração de Operações de TIC;	Elevada	Plano de Gestão de Integração das Operações de TIC Elaborado
			Elaborar o cronograma de visitas realizadas pela área de Integração de Operações de TIC;	Elevada	Cronograma de Visitas Técnicas Elaborado
			Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;	Elevada	Relatórios de Medições Mensais Elaborado
		Gerenciamento de Visitas de Integração	Apoiar no planejamento do roteiro de visitas para vistorias, considerando a melhor logística e disponibilidade de transporte;	Elevada	Plano de visitas
		Monitoramento de Inauguração das escolas	Acompanhar o cronograma de inaugurações das escolas da SEE, apoiando a disponibilização dos recursos de TIC solicitados;	Elevada	Cronograma, plano de inaugurações detalhado
		Gerenciamento da Satisfação	Definir critérios para realização da pesquisa de satisfação, contemplando objetivo, periodicidade de realização da pesquisa, escopo de abrangência, questionários e medição;	Elevada	Relatório da pesquisa de satisfação
		Elaboração e revisão de documentos e	Apoiar na elaboração de documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle.	Elevada	Relatórios mensais de medições elaborados,

		ferramentas gerenciais			Documentos de processos e procedimentos elaborados
	Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior, Pleno e Júnior)	Planejamento e Gestão de Integração	Apoiar no planejamento dos cronogramas de visitas elaborados e executados pelos servidores das Células de Tecnologia da Informação (CTI)	Elevada	Cronograma de Visitas Técnicas das CTIs Elaborado
			Apoiar na elaboração e manutenção de indicadores que possibilitem o gerenciamento da área;	Elevada	Indicadores de gerenciamento de integração das Operações de TIC
			Apoiar na definição de perfis, atividades e fluxos de trabalho realizados pela equipe;	Elevada	Fluxos de Trabalho Elaborados
		Gerenciamento de Vistorias de Integração	Apoiar na comunicação com usuários, quando houver situações de crise e/ou grande insatisfação com os serviços realizados pela operação de TIC;	Elevada	Apoio no gerenciamento de vistorias realizado
			Apoiar no planejamento do roteiro de visitas para vistorias, considerando a melhor logística e disponibilidade de transporte;	Elevada	
		Monitoramento de Inauguração das escolas	Acompanhar o cronograma de inaugurações das escolas da SEE, apoiando a disponibilização dos recursos de TIC solicitados;	Elevada	Recursos de TIC para Inauguração de Escolas disponibilizados
			Participar das reuniões estratégicas das ações de inaugurações das escolas;	Média	Participação em reuniões realizada
		Monitoramento de encerramento das escolas	Acompanhar o cronograma de encerramento das escolas da SEE-PE, apoiando nas atividades de recolhimento dos recursos de TIC solicitados;	Elevada	Recursos de TIC recolhidos
			Participar das reuniões estratégicas das ações de encerramento das escolas;	Média	Participação em reuniões realizada

		Gerenciamento da Satisfação	Definir critérios para realização da pesquisa de satisfação, contemplando objetivo, periodicidade de realização da pesquisa, escopo de abrangência, questionários e medição;	Elevada	Critérios para a pesquisa de satisfação dos usuários definidos,
		Gerenciamento de Relacionamento do Negócio com a GGTI	Acompanhar os planos de ações provenientes das visitas realizadas e das pesquisas de satisfação;	Média	Apoio no gerenciamento do relacionamento com a área de negócios realizado
			Apoiar na divulgação dos resultados obtidos através dos checklists realizados na sede, GREs, prédios administrativos e escolas, através de boletins;	Média	
			Realizar apresentação dos indicadores da área para as partes interessadas;	Média	
		Elaboração e revisão de documentos e ferramentas gerenciais	Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;	Elevada	Relatórios mensais de medições elaborados, Documentos de processos e procedimentos elaborados
			Apoiar na elaboração de documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle.	Elevada	
		Planejamento e Gestão de Integração	Elaborar e atualizar o documento de checklist utilizado nas visitas realizadas pela área de relacionamento e CTIs;	Média	Documento de checklist das visitas técnicas elaborado, apoio no planejamento de gestão da integração realizado
			Apoiar na realização de reuniões de Kick-off para apresentação da área de relacionamento para as partes interessadas;	Média	
			Apoiar no monitoramento e orientações relativas às vistorias realizadas pela equipe e CTIs;	Média	
		Gerenciamento de Vistorias de Integração	Apoiar nas vistorias dos Prédios Administrativos, Sede e nas GREs;	Média	Apoio nas vistorias realizado
			Compilar e analisar os resultados gerados através do preenchimento dos checklists das escolas realizados pelas CTIs e equipe de Integração das Operações de TIC;	Média	Relatórios das vistorias elaborado

		Gerenciamento de suporte a eventos da SEE	Analisar e consolidar os registros de relatos solicitados pelos usuários durante evento realizado pela SEE-PE.	Média	Apoio no suporte a eventos da SEE-PE realizado
			Apoiar no monitoramento de ações, incluindo as que são realizadas por outros grupos solucionadores, as quais precedem aos eventos realizados pela SEE-PE.	Média	
		Gerenciamento da Comunicação	Elaborar materiais informativos padrão da área de Integração das Operações de TIC;	Média	Materiais informativos elaborados, Acompanhamento das ações dos grupos solucionadores realizado
			Acompanhar as ações dos grupos solucionadores em função das inaugurações de escolas;	Média	
		Monitoramento de Encerramento das escolas	Acompanhar as ações dos grupos solucionadores em função dos encerramentos de escolas;	Média	Acompanhamento das ações dos grupos solucionadores realizado
		Gerenciamento da Satisfação	Apoiar na análise do resultado da pesquisa de Satisfação;	Média	Resultado da pesquisa de Satisfação analisado, Atendimento das necessidades identificadas realizado
			Acompanhar o atendimento das necessidades identificadas nas visitas e pesquisas de satisfação;	Média	
		Elaboração e revisão de documentos e ferramentas gerenciais	Manter o registro de atendimento atualizado na ferramenta da Central de Serviços, apontando considerações pertinentes à construção da base de conhecimento, quando aplicável;	Média	Registros de atendimento atualizados na ferramenta de ITSM, Acompanhamento dos atendimentos realizado
			Apoiar no acompanhamento da qualidade do atendimento oferecido pela equipe técnica, sugerindo correções para possíveis desvios na atuação, informando à liderança da equipe de Integração das Operações de TIC sobre as possíveis irregularidades;	Média	
			Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de	Média	Documentos de recomendação

			conhecimento;		s elaborados
		Comunicação com os Usuários	Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, na distribuição e compartilhamento de comunicados e informações relativas às ações que envolvem recursos de TIC;	Inicial	Informações e comunicados compartilhados com os usuários, documentos pertinentes elaborados
		Vistorias Técnicas	Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, no planejamento e na execução de visitas de relacionamento e vistorias técnicas que envolvem recursos de TIC;	Inicial	Vistorias técnicas realizadas, relatórios entregues
		Ciclo de Vida dos Chamados	Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, auxiliando os usuários de TIC no tocante ao ciclo de vida dos chamados na Central de Serviços Única (CeSU);	Inicial	Ciclo de vida dos chamados acompanhado no sistema de ITSM
		Segurança e Satisfação dos Usuários	Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, nas atividades de sensibilização e conscientização dos usuários de TIC quanto ao uso ético e responsável dos recursos de TIC;	Inicial	Atividades de sensibilização dos usuários realizadas, política de segurança dos dados pessoais disseminada, pesquisa de satisfação realizada, documentos pertinentes elaborados
			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, com relação à política de dados pessoais, em atenção ao Decreto Estadual nº 49.265;	Inicial	
			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, na avaliação da qualidade e da satisfação com os recursos de TIC;	Inicial	
		Fornecedores de Recursos de TIC	Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, no acompanhamento das atividades realizadas por terceiros sob os aspectos de recursos de TIC;	Inicial	Acompanhamento das atividades de terceiros realizado, documentos pertinentes elaborados
		Movimentação de Ativos de TIC	Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, no acompanhamento da entrada, movimentação e saída dos	Inicial	Acompanhamento da movimentação de ativos

			recursos de TIC;		realizado, documentos pertinentes elaborados
		Obsolescência de Ativos de TIC	Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, colaborando com o processo de inventário e desfazimento dos recursos de TIC;	Inicial	Atividades do processos de inventário e desfazimento de recursos de TIC realizadas, documentos pertinentes elaborados
		Monitoramento de Recursos de TIC	Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, com o gerenciamento dos recursos de TIC, utilizando ferramentas e plataformas de controle e monitoramento de recursos de TIC;	Inicial	Gerenciamento de recursos de TIC realizado, documentos pertinentes elaborados
		Apoio na Gestão de Ativos de TIC	Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, auxiliando os usuários de TIC quanto à utilização de recursos de TIC, tais como softwares e hardwares, sistemas administrativos e educacionais, redes e conectividade, entre outros recursos de TIC;	Inicial	Apoio na gestão de ativos de TIC realizado, usuários de TIC orientados quanto ao uso
			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, identificando e comunicando as necessidades de recursos de TIC pelos usuários de TIC;	Inicial	correto dos recursos de TIC, ativação/desativação de
			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, zelando pela economia e conservação dos recursos de TIC;	Inicial	recursos de TIC realizado, acompanhamento dos
			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, acompanhando a ativação e/ou desativação de recursos de TIC;	Inicial	serviços de manutenção realizado, auxílio nos
			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, acompanhando a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva de recursos de TIC;	Inicial	eventos que requerem recursos de TIC realizado, documentos pertinentes

			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, reportando possíveis atrasos, problemas e/ou inconformidades relacionadas aos recursos de TIC;	Inicial	elaborados
			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, auxiliando os usuários de TIC no tocante à utilização dos recursos de TIC;	Inicial	
			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, orientando os usuários de TIC quanto a utilização de documentações relacionadas aos recursos de TIC;	Inicial	
			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, auxiliando a participação dos usuários de TIC em eventos, formações, oficinas e/ou cursos relacionados com recursos de TIC;	Inicial	
			Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, com os processos de ativos de TIC e serviços de TIC;	Inicial	

7. SETOR DE PROJETOS DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

GRUPO DE SERVIÇOS	PERFIL PROFISSIONAL	PROCESSOS	ATIVIDADES	COMPLEXIDADE	PRODUTOS / ENTREGAS
Projetos de Ativos e Serviços de TIC	Especialista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Práticas de Metodologia Ágil Junto a Equipe	Liderar o time na condução das atividades a serem desenvolvidas na Sprint.	Elevada	Equipes lideradas na sprint, reuniões e eventos do Scrum conduzidas, impedimentos encaminhados, incrementos desenvolvidos e entregues, atividades do backlog da sprint selecionadas, meta da sprint estabelecida
			Conduzir as reuniões diárias da Sprint, visando verificar o andamento dos trabalhos para o desenvolvimento dos incrementos dos projetos, produtos, serviços ou processos do setor.	Média	
			Apoiar no tratamento dos impedimentos da Sprint, relatados pelos colaboradores da equipe, para o Scrum Master ou P.O.	Elevada	
			Liderar a equipe por ocasião do evento de Revisão da Sprint, apresentando para o Time Scrum e para as partes	Média	

			envolvidas, os incrementos desenvolvidos pelos colaboradores.		
			Conduzir o evento de retrospectiva da Sprint, encorajando os colaboradores a relatar quais foram as lições aprendidas na Sprint.	Média	
			Participar ativamente da reunião de Planejamento da Sprint, incentivando a equipe a tomar iniciativas, juntamente com o PO, na escolha das atividades com maior prioridade a serem desenvolvidas na Sprint, bem como, na descrição da Meta da Sprint.	Média	
		Gerenciament o de Projetos	Elaborar o plano de gerenciamento de projetos	Elevada	Plano de gerenciamento de projetos elaborado, gerenciamento das ferramentas realizado
			Apoiar no gerenciamento das ferramentas utilizadas na gestão dos projetos	Elevada	
		Apoio à Execução de Projetos	Apoiar nas atividades de execução do Plano de Gerenciamento de Projeto, bem como orientar e engajar a equipe envolvida no comprometimento com as entregas e marcos estabelecido	Elevada	Plano de gerenciamento de projeto executado, não conformidades corrigidas, documentos de processos e procedimentos elaborados e revisados
			Identificar, analisar e corrigir não conformidades, implementando ações de corretivas e preventivas na fase de execução dos projetos.	Média	
			Elaborar e revisar documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle.	Elevada	
		Apoio à Gestão dos Serviços	Prover direcionamento estratégico e técnico para a execução dos serviços contratados e demandados através das ordens de serviço.	Elevada	Direcionamento estratégico e técnico realizado, equipes avaliadas conforme desempenho, cumprimento dos prazos da
			Avaliar continuamente o desempenho das equipes, visando direcioná-los para obtenção dos melhores resultados e melhoria contínua.	Média	

			Acompanhar o cumprimento dos prazos estipulados nas ordens de serviços e pela qualidade da execução dos serviços, buscando aderência aos critérios de aceitação e níveis mínimos de serviços;	Média	execução dos serviços acompanhados, base de conhecimentos criada, reuniões técnicas realizadas, documentos técnicos elaborados e revisados, métricas elaboradas, documentações e políticas padrões revisadas, equipe de prestação de serviços avaliadas, monitoramento mensal dos serviços realizado, articulação com os diversos atores da execução dos serviços realizada
			Elaborar planejamento para execução do Plano de Execução dos Serviços pelas equipes alocadas para prestação do serviço;	Elevada	
			Realizar acompanhamento da execução do Plano de Execução dos Serviços e de todos os serviços demandados através das ordens de serviço.	Média	
			Criar e manter base de conhecimento da execução dos serviços;	Elevada	
			Participar de reuniões técnicas com a Gestão e Fiscalização do Contrato, assim como, com as demais áreas da GGTIC e SEE-PE;	Média	
			Revisar a documentação elaborada pela área técnica, em especial, os entregáveis previstos no contrato;	Média	
			Apoiar na elaboração de métricas e atualização ferramentas de controle;	Elevada	
			Revisar tecnicamente documentações e políticas padrão postas em prática através dos serviços contratados;	Elevada	
			Avaliar tecnicamente a equipe de prestação de serviços, com feedbacks mensais para a equipe e para a gerência;	Elevada	
			Identificar oportunidades de melhorias operacionais e/ou de tecnologias utilizadas nas prestações de serviço;	Média	
			Realizar monitoramento mensal, com apresentação de entregas da ordem de serviço, retrospectiva e propostas de melhorias;	Elevada	
			Realizar articulação com diferentes prestadores de serviço, servidores efetivos e equipes alocadas para a execução de serviços;	Média	

	Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Product Owner (Sênior)	Gestão do Product Backlog	Desenvolver e atualizar roadmap de produto;	Elevada	Roadmap validado com marcos, sprints e prioridades visíveis
			Criar e manter o Product Backlog com histórias claras e compreensíveis.	Elevada	Base de conhecimento (wiki, Notion, SharePoint etc.) com decisões e aprendizados
			Gerenciar e refinar o backlog do produto, criando e comunicando as atividades a serem desenvolvidas no sprint;	Elevada	Backlog do produto refinado e gerenciado, equipes alinhadas com o backlog
			Estabelecer critérios e priorizar os itens com base em valor de negócio.	Média	
			Redigir histórias de usuário com critérios de aceitação claros	Média	
		Engajamento com stakeholders	Representar as necessidades do cliente e usuários, traduzindo as expectativas para a solução das demandas;	Média	Equipes alinhadas com as necessidades de negócio
			Aplicar técnicas de escuta ativa e análise de tendências para antecipar necessidades dos stakeholders, promovendo interações regulares e ações proativas que alinhem expectativas e maximizem o valor entregue	Elevada	Partes interessadas integradas, informadas e cientes das atividades
			Apoiar no alinhamento contínuo das expectativas dos stakeholders e os resultados entregues;	Média	
		Condução de Cerimonias do Scrum	Conduzir dos cerimoniais scrum de planejamento, revisão e retrospectiva do sprint;	Elevada	Cerimonias do Scrum conduzidos, entregas analisadas de acordo com as expectativas do cliente, etapas
			Analisar todas as entregas das equipes no evento scrum de revisão, avaliando se o produto entregue está alinhado com as expectativas do cliente e objetivos do projeto;	Elevada	

			Supervisionar todas as etapas de realização das atividades do sprint;	Elevada	das atividades da sprint supervisionadas
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Scrum Master (Pleno)	Colaboração com Equipes		Apoiar na identificação e remoção de obstáculos para que as equipes da gestão de ativos e serviços de TIC alcancem os objetivos planejados nas atividades e/ou projetos demandados;	Média	Remoção de obstáculos das atividades das equipes realizado, equipes focadas no objetivo da sprint e no prazo de entrega dos produtos, impedimentos da execução da sprint removidos, equipes orientadas
			Acompanhar o andamento das atividades com o intuito de manter todos os colaboradores das equipes focados no objetivo do Sprint e no prazo de entrega dos produtos;	Média	
			Remover os impedimentos que podem ocorrer durante o desenvolvimento das atividades do Sprint, visando o progresso das equipes;	Média	
			Prestar suporte na orientação às equipes, no ambiente organizacional;	Média	
	Execução do framework Scrum		Garantir que o processo de desenvolvimento da metodologia ágil de sistemas seja compreendido e seguido pelas equipes, com base nos eventos do Scrum;	Elevada	Equipes implementando a metodologia ágil durante o sprint, eventos scrum executados, métricas de produtividade aplicadas, backlog do produto priorizado, P.O. participando dos eventos scrum
			Utilizar métodos de facilitação para execução dos eventos Scrum junto às equipes;	Elevada	
			Aplicar métricas para avaliar a produtividade das equipes;	Elevada	
			Aplicar as técnicas de priorização do backlog do produto;	Média	
			Motivar o P.O. (Product Owner) sobre a importância de sua participação nos eventos Scrum junto às equipes, visando o desenvolvimento do Sprint;	Média	
	Apoio no Planejamento de Projetos		Planejamento e condução de reuniões de projetos;	Elevada	Reuniões de projetos planejadas e conduzidas
	Analista de Apoio à Gestão de	Apoio no Planejamento de Projetos	Apoiar no planejamento para elaboração do cronograma de execução dos projetos de Ativos e Serviços de TIC;	Elevada	Cronograma de execução de projetos

	Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior, Pleno, Júnior)		Apoiar na elaboração do plano de gerenciamento de projetos;	Elevada	elaborado, plano de gerenciamento de projetos elaborado e executado
			Apoiar nas atividades de execução do Plano de Gerenciamento de Projeto, bem como orientar e engajar a equipe envolvida no comprometimento com as entregas e marcos estabelecidos;	Elevada	
		Apoio na Execução de Projetos	Identificar, analisar e corrigir não conformidades, implementando ações de corretivas e preventivas na fase de execução dos projetos;	Elevada	Não conformidades corrigidas
		Registro de Lições Aprendidas	Analisar as lições aprendidas e apoiar na elaboração de plano de ação;	Média	Lições aprendidas analisadas
		Elaboração e revisão de documentos e ferramentas gerenciais	Apoiar na elaboração de relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;	Elevada	Relatórios com medições e evidências elaborados, documentos de procedimentos operacionais elaborados e revisados, documentos de projetos elaborados e revisados
			Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento;	Elevada	
			Elaborar e revisar documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle.	Elevada	
			Desenvolver e revisar documentos necessários para a gestão de projetos;	Média	
		Iniciação dos Projetos	Apoiar na elaboração, convocação e apresentação de kick-off para as principais partes interessadas, por ocasião da iniciação de projetos;	Média	Procedimentos de iniciação de projetos realizados
		Gerenciamento de Projetos	Apoiar na manutenção dos repositórios e na rastreabilidade dos documentos dos projetos;	Média	Manutenção de repositórios realizada
		Encerramento de Projetos	Elaborar o termo de encerramento do Projeto;	Média	Termo de encerramento de projetos elaborado
			Elaborar o Documento de Lições Aprendidas;	Média	Documento de lições aprendidas

		Registro de Lições Aprendidas	Apoiar na condução de reuniões para a coleta de informações das lições aprendidas;	Média	elaborado, reuniões de lições aprendidas realizada
		Suspensão ou Retomada de Projetos	Elaborar o Termo de Suspensão ou Retomada do Projeto;	Média	Termo de suspensão ou retomada do projeto elaborado
		Controle de Solicitação de Mudança	Elaborar o Controle de Solicitação de Mudança do Projeto;	Média	Controle de solicitação de mudança de projeto elaborado
		Monitoramento de Projetos	Apoiar no monitoramento dos indicadores de desempenho do setor;	Média	Indicadores de desempenho e andamento das iniciativas monitorados,
			Apoiar no monitoramento do andamento das iniciativas, coletando e analisando informações sobre o progresso e destacando pontos de atenção dos projetos;	Média	
		Iniciação dos Projetos	Apoiar no processo de autorização/formalização do portfólio projetos do setor;	Inicial	Portfólio dos projetos formalizados
		Gerenciamento de Projetos	Participar das reuniões de trabalho e demais atividades relacionadas aos projetos;	Inicial	Reuniões de projeto realizadas, alinhamento estratégico realizado, estruturação das fichas de projetos realizada, recomendações e plano de ação para realinhamento elaborados e encaminhados para as partes interessadas
			Apoiar no alinhamento estratégico e no desdobramento das iniciativas de TIC;	Inicial	
			Apoiar na estruturação das fichas de projetos;	Inicial	
			Apoiar na elaboração de recomendações, incluindo plano de ação para realinhamento;	Inicial	
			Encaminhar as recomendações para a liderança do setor e acompanhar as ações;	Inicial	
			Encaminhar recomendações futuras para os principais interessados no projeto;	Inicial	
			Apoiar o agendamento da reunião de Lições Aprendidas;	Inicial	Agendamento de reuniões

		Registro de Lições Aprendidas	Analisar registro de lição aprendida, solicitando adequação aos responsáveis e sugerindo soluções, caso necessário;	Inicial	realizado, lições aprendidas registradas
		Gestão de Portfólio de Projetos	Elaborar ou revisar o inventário dos projetos, identificando os projetos em execução, ou novos projetos candidatos ao portfólio do setor;	Inicial	Inventário de projetos elaborado e revisado, projetos categorizados no portfólio, portfólio atualizado conforme requisitos de monitoramento, alinhamento estratégico do projeto realizado
			Categorizar os projetos segundo a metodologia de gestão de portfólio, excluindo as iniciativas que não tenham características de projeto;	Média	
			Apoiar no reporte da situação do portfólio e impactos de eventuais desvios sobre a estratégia adotada;	Inicial	
			Apoiar na análise da situação do portfólio, identificando pontos de atenção, desvios e riscos, baseado nos requisitos de monitoramento;	Inicial	
			Apoiar na avaliação e seleção dos projetos, com o objetivo de identificar a viabilidade e o alinhamento estratégico;	Média	

ANEXO G - REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS

1. Os serviços de apoio técnico especializado para as atividades de Gestão de Ativos e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados nos produtos, processos, serviços e projetos em questão, bem como, com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.
2. As exigências técnicas, incluindo formação acadêmica e experiência do profissional, referem-se a tecnologias e metodologias de trabalho necessárias à execução das atividades, considerando a complexidade e os níveis de qualidade exigidos.
3. As exigências de formação acadêmica, experiência profissional e certificação serão comprovadas por meio de diploma ou certificado da instituição de ensino, de vínculos empregatícios (carteira de trabalho ou contrato social - no caso de sócio integrante de equipe técnica), e, caso o vínculo não comprove a experiência profissional exigida, será aceita declaração emitida pela empresa e/ou atestado de capacidade técnica emitido por órgão público ou empresa privada, sujeitando-se a diligência na sede da CONTRATADA ou do emitente do atestado para comprovação da experiência declarada, a critério da CONTRATANTE.
4. Os conhecimentos exigidos para cada perfil técnico serão comprovados por meio de avaliação curricular e entrevista, se necessária, a ser realizada pela CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE, a seu critério, participar de tal evento e rejeitar, ou não, a indicação do profissional em avaliação.
5. Considerando a evolução dos processos de certificação, inovações tecnológicas que causam frequentes atualizações nas especializações e certificações de TI, remodelagem de matérias acadêmicas e outras situações correlatas, a SEE-PE poderá, a seu critério e por processo formal, analisar e aprovar, se assim entender, as possíveis correlações entre as documentações requeridas e as apresentadas pela CONTRATADA.
6. Para fins de promover a necessária verificação e atestação da adequação aos requisitos de qualificação técnica mínima dos perfis profissionais, antes do início da prestação dos serviços (após a efetivação da contratação), a empresa deve fornecer os currículos dos profissionais indicados para a execução do OBJETO, acompanhados de cópias da seguinte documentação:
 - a) Diplomas e certificados válidos;
 - b) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS (cópia e/ou extrato digital), com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
 - c) Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e
 - d) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, nota(s) fiscal(is), RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

7. A não comprovação da qualificação técnica mínima dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços junto a CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA podem culminar na inadimplência de obrigações contratuais, como o descumprimento de prazos e de critérios de qualidade – ensejando a adoção das medidas de sanção contratual cabíveis, quando for o caso.

Tabela do ANEXO G. Requisito técnicos mínimos dos perfis profissionais

PERFIL PROFISSIONAL	FORMAÇÃO ACADÊMICA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
	Requisitos Obrigatórios	Requisitos Obrigatórios	Requisitos Obrigatórios
Líder Técnico de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de complexidade elevada, relacionadas à gestão de relacionamento com o cliente e projetos de ativos e serviços de TIC, conforme discriminado no grupo de serviços pertinente, do Catálogo de Serviços, ANEXO F deste Termo de Referência.	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: -ITIL v3 ou superior; -ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO 20.000; - ISO 55.000; -PSM-I (Professional Scrum Master™ I); -PMP (Project Management Professional); -COBIT 5 ou superior.
Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de complexidade elevada relacionadas à gestão de relacionamento com o cliente e projetos de ativos e serviços de TIC.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; -ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO 20.000; - ISO 55.000; -PSM-I (Professional Scrum Master™ I); -PMP(Project Management Professional); - COBIT 5 ou superior.
Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas à gestão de relacionamento com o cliente e projetos de ativos e serviços de TIC.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; -ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO 20.000; - ISO 55.000; -PSM-I (Professional Scrum Master™ I); -PMP(Project Management Professional); -COBIT 5 ou superior.

Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão ativos e serviços de TIC.	Possuir, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes conhecimentos, comprovados através de certificados, ou grade curricular do curso de nível superior, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, cumulativas ou não, em cursos na modalidade EAD ou Presencial: - Noções básicas de Microsoft Excel e Microsoft Word; - Noções básicas de Redes de computadores; - Noções básicas de Sistemas de informática; - Noções básicas de hardware e software.
Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de complexidade elevada, relacionadas à gestão de serviços de TIC, conforme discriminado no grupo de serviços pertinente, do Catálogo de Serviços, ANEXO F deste Termo de Referência. Experiência comprovada em liderança de equipes técnicas e operacionais, garantindo a implementação e manutenção de serviços críticos de TIC, gestão de desempenho e conformidade com SLAs e KPIs. Conhecimento e experiência comprovados no apoio à gestão de contratos de prestação de serviços de TIC e Central de Serviços de TIC.	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - Professional Scrum Master™ I - COBIT 5 ou superior; - HDI Support Center Manager (HDI-SCM); - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações:

Serviços de TIC (Sênior)	nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	de apoio à gestão de serviços de TIC. Conhecimento e experiência comprovados no apoio à gestão de contratos de prestação de serviços de TIC e Central de Serviços de TIC.	- ITIL v3 ou superior; -ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - COBIT 5 ou superior.
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de apoio à gestão de serviços de TIC. Conhecimento e experiência comprovados no apoio à gestão de contratos de prestação de serviços de TIC e Central de Serviços de TIC.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; -Certificação CAPM (Certified Associate in Project Management); - ISO/IEC 20.000; - ISO/IEC 55.000; - COBIT 5 ou superior.
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Júnior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão de serviços de TIC.	Possuir, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes conhecimentos, comprovados através de certificados, ou grade curricular do curso de nível superior, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, cumulativas ou não, em cursos na modalidade EAD ou Presencial: - Conhecimentos básicos em Microsoft Excel e Microsoft Word; - Conhecimentos básicos em ferramentas ITSM + fundamentos de atendimento técnico.
Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de complexidade elevada, relacionadas à gestão de ativos de TIC, conforme discriminado no grupo de serviços pertinente, do Catálogo de Serviços, ANEXO F deste Termo de Referência.	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; -ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 55.000; - COBIT 5 ou superior.

		Experiência comprovada em liderança de equipes multidisciplinares, garantindo a governança dos ativos de TIC, controle de inventário, compliance e segurança da informação. Experiência comprovada no uso de ferramentas de gestão de ativos.	
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de apoio à gestão de ativos de TIC. Experiência comprovada no uso de ferramentas de gestão de ativos.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 55.000; - COBIT 5 ou superior.
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de apoio à gestão de ativos de TIC. Experiência comprovada no uso de ferramentas de gestão de ativos;	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - Certificação CAPM (Certified Associate in Project Management) - ISO/IEC 55.000; - COBIT 5 ou superior.
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Júnior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão de ativos.	Possuir, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes conhecimentos, comprovados através de certificados, ou grade curricular do curso de nível superior, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, cumulativas ou não, em cursos na modalidade EAD ou Presencial: - Conhecimentos Microsoft Excel e Microsoft Word; - Conhecimento básico em

			gestão de ativos, ferramentas de chamados, como GLPI ou ITSM.
Líder Técnico de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de complexidade elevada, relacionadas à gestão de ativos ou serviços de TIC, conforme discriminado no grupo de serviços pertinente, do Catálogo de Serviços, ANEXO F deste Termo de Referência. Conhecimento comprovado na elaboração de documentos da fase de planejamento da contratação (Documentos de Formalização da Demanda, Estudos Técnicos Preliminares e Termos de Referência).	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - ISO/IEC 55.000; - Professional Scrum Master™ I (PSM I); - COBIT 5 ou superior.
Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de alta complexidade relacionadas à gestão de ativos e serviços de TIC; Conhecimento comprovado na elaboração de documentos da fase de planejamento da contratação (Documentos de Formalização da Demanda, Estudos Técnicos Preliminares e Termos de Referência).	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - ISO/IEC 55.000; - Professional Scrum Master™ I; - COBIT 5 ou superior.
Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de apoio à gestão de ativos e serviços de TIC;	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - ISO/IEC 55.000; - Professional Scrum Master™ I; - COBIT 5 ou superior.

Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Junior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão de ativos e serviços de TIC.	Possuir, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes conhecimentos, comprovados através de certificados, ou grade curricular do curso de nível superior, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, cumulativas ou não, em cursos na modalidade EAD ou Presencial: -Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário; -Microsoft Excel e Microsoft Word, nível avançado; - Curso de Estudo Técnico Preliminar da ENAP. - Curso da Nova Lei de Licitações da ENAP.
Líder Técnico de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de complexidade elevada, relacionadas à gestão de ativos e serviços de TIC, conforme discriminado no grupo de serviços pertinente, do Catálogo de Serviços, ANEXO F deste Termo de Referência. Conhecimento comprovado em pelo menos uma das seguintes áreas: inteligência artificial, business intelligence, análise de dados, ciência de dados ou engenharia de dados.	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - PL-300: Exame de analista de dados do Microsoft Power BI; - Power BI, Tableau, Qlik Sense, Looker Studio ou ferramentas similares. Possuir no mínimo 2 (dois) dos seguintes conhecimentos comprovados: - Análise de dados do Google; - Análise de dados com Power BI; - Análise de dados com o Google Looker Studio; - Microsoft Excel avançado;
Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de tecnologia da informação em uma das	- Possuir certificação em uma das seguintes ferramentas: Power BI, Tableau, Qlik Sense, Looker

Serviços de TIC (Sênior)	qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	seguintes áreas: inteligência artificial, business intelligence, análise de dados, engenharia de dados, ciência de dados ou aprendizado de máquinas, com atuação comprovada em projetos de ETL, modelagem de dados, criação de dashboards e relatórios gerenciais.	ou ferramentas similares. - Possuir uma das seguintes certificações em Machine Learning: Google, AWS, Microsoft AI Engineer, Tensorflow Developer, IBM AI, dentre outras correlatas. Possuir no mínimo 2 (dois) dos seguintes conhecimentos comprovados: -Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário; -Noções básicas de ferramentas de Business Intelligence. -Análise de dados do Google; -Análise de dados com Power BI; -Análise de dados com o Google Looker Studio;
Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de tecnologia da informação em uma das seguintes áreas: inteligência artificial, business intelligence, análise de dados, engenharia de dados, ciência de dados ou aprendizado de máquinas.	- Possuir uma das seguintes certificações em Machine Learning: Google, AWS, Microsoft AI Engineer, TensorFlow Developer, IBM AI, Power BI dentre outras correlatas. Possuir no mínimo 2 (dois) dos seguintes conhecimentos comprovados: -Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário; -Noções básicas de ferramentas de Business Intelligence. - Análise de dados do Google; - Análise de dados com Power BI; - Análise de dados com o Google Looker Studio;
Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, com carga horária	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão	Possuir, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes conhecimentos,

Controle de Ativos e Serviços de TIC (Junior)	mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	de ativos e serviços de TIC.	comprovados através de certificados, ou grade curricular do curso de nível superior, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, cumulativas ou não, em cursos na modalidade EAD ou Presencial: -Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário; -Noções básicas de ferramentas de Business Intelligence. - Análise de dados do Google; - Análise de dados com power bi; - Análise de dados com o looker;
Especialista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, juntamente com curso de especialização de nível superior (lato sensu) em Gestão de Projetos (ou em área correlata à de atuação do perfil), em curso com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos em atividades relacionadas à gestão de projetos de TIC com metodologias ágeis, com participação em projetos de grande porte ou de elevada complexidade, preferencialmente em ambientes corporativos ou governamentais, conforme discriminado no grupo de serviços pertinente, do Catálogo de Serviços, ANEXO F deste Termo de Referência.	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: -ITIL v3 de nível intermediária; -Professional Scrum Master™ I; -Agile Certified Practitioner(PMI-ACP) ou equivalente; -PSPO I (Professional Scrum Product Owner); Possuir no mínimo 2 (dois) dos seguintes conhecimentos comprovados: - COBIT 5 ou superior. - ISO 55.000; - ISO 38.500 ou superior; - ISO 20.000;
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Product Owner (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de planejamento, monitoramento e controle	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: -PSPO I (Professional Scrum

	com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	de atividades para assegurar a entrega de valor contínuo e metodologias ágeis.	Product Owner); -CSPO (Certified Scrum Product Owner; -PSM I (Professional Scrum Master™ I); -Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) - ITIL v3 ou superior.
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Scrum Master (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades com uso de metodologia ágil em projetos de TIC.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - PSM I (Professional Scrum Master™ I); - PSM II (Professional Scrum Master™ II); - Agile Certified Practitioner (PMI-ACP)
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de gerenciamento de projetos de TIC.	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: -CAPM (Certified Associate in Project Management) ou equivalente; -PSPO I (Professional Scrum Product Owner) -PSM I (Professional Scrum Master™ I); -Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) - ITIL v3 ou superior.
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de gerenciamento de projetos de TIC.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: -CAPM (Certified Associate in Project Management) ou equivalente; -Agile Certified Practitioner (PMI-ACP); -PSM I (Professional Scrum Master™ I).
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Júnior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão de projetos de ativos e serviços de TIC.	Possuir, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes conhecimentos, comprovados através de certificados, ou grade curricular do curso de nível superior, com carga horária

			mínima de 40 (quarenta) horas, cumulativas ou não, em cursos na modalidade EAD ou Presencial: - Gestão de projetos; - Ferramentas de gestão de projetos; - Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário; - Metodologias ágeis, como Scrum Master ou Agile Foundation.
Analista de Apoio à Gestão de Processos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas ao apoio de gestão de processos e/ ou projetos de ativos e serviços de TIC.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - Lean Six Sigma; -Business Process Management (BPM); - ITIL v3 ou superior; - ISO 20.000; - ISO 55.000; -PSM-I (Professional Scrum Master™ I); -PMP(Project Management Professional); -COBIT 5 ou superior.

ANEXO H - REQUISITOS E CRITÉRIOS PARA ANÁLISE DAS PROPOSTAS

1. Conforme já mencionado, para mitigar os riscos referentes a ocorrência de uma contratação inexecutável, antieconômica e/ou com sobrepreço, é necessário assegurar que haja transparência na forma de cálculo dos custos e delimitação de parâmetros, conforme os seguintes requisitos:

- a) Proposta de preços acompanhada da Planilha de Custos e Formação de preços (ANEXO D) e do Modelo Sintético de Planilha de Composição de Preços por Item (ANEXO E), com as devidas adequações relacionadas ao objeto desta contratação, de modo que seja possível identificar de forma clara e precisa todos os custos unitários e totais de cada item da proposta;
- b) Definição de parâmetros objetivos para avaliação das memórias de cálculos, incluindo a definição das referências salariais dos perfis profissionais, por ocasião da elaboração dos documentos citados no subitem a;
- c) Obrigatoriedade na utilização da referência salarial mínima estabelecida para os perfis profissionais, conforme Mapa de Preços, **Doc. SEI x.x.x.x**, da Gerência Técnica de Análise de Mercado (GEAME), da SEE-PE.

2. Como determina a Lei 14.133/21, as propostas das Licitantes que não atenderem aos seguintes incisos do Art. 59, serão desclassificadas:

Art. 59. Serão desclassificadas, as propostas que:

I - contiverem vícios insanáveis;

II - não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;

III - apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

IV - não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

V - apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável. [...]

3. Nesse sentido, serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Termo de Referência, seus anexos e às normas do respectivo Edital ou que sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis ou, ainda, que sejam consideradas manifestamente inexequíveis. Consideram-se **MANIFESTAMENTE INEXEQUÍVEIS** aquelas propostas que:

- a) Comprovadamente forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida (item 9.2 do Anexo VII da IN MPDG nº 5/2017);
- b) Apresentem um ou mais valores da Planilha de Custos e Formação de Preços (ANEXO D) que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, portarias, medidas provisórias ou qualquer outro normativo de caráter obrigatório;
- c) Apresentem preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos;
- d) Apresentem Planilha de Custos e Formação de Preços (ANEXO D) com valor de referência salarial inferior ao disposto no Mapa de Preços, **Doc. SEI x.x.x.x**, da Gerência Técnica de Análise de Mercado (GEAME), da SEE-PE;
- e) Apresentem o Fator-K calculado na Planilha Sintética de Composição de Preços por Item (ANEXO E), que se enquadre nos parâmetros estabelecidos no quadro abaixo:

PARÂMETRO	REFERÊNCIA
Presunção de inexequibilidade dos preços ofertados na proposta	Fator-K menor que 1,93
Presunção de sobrepreço ofertado na proposta	Fator-K maior que 3,0

e.1) Tendo como base a Portaria SGD/MGI nº 6040, de 11 de agosto de 2025, que trata de serviços de desenvolvimento de software e a Portaria SGD/MGI nº 6055, de 26 de agosto de 2025, que trata de serviços de operação de infraestrutura de TIC, serviços congêneres ao objeto desta contratação, que trazem referências normativas para o cálculo do Fator-K, para aqueles cargos de níveis superiores, conforme quadro abaixo.

PORTARIA	FATORES-K DE REFERÊNCIA
Portaria SGD/MGI nº 6040, de 11 de agosto de 2025	Faixa de 1,94 a 2,10 (Limite: 3,0)
Portaria SGD/MGI nº 6055, de 26 de agosto de 2025	Faixa de 1,93 a 2,21 (Limite: 3,0)

e.2) A equipe de planejamento da contratação entende que essas referências de valores do Fator-K sejam válidas, de forma ampla, para contratações públicas de serviços de tecnologia da informação correlacionados. Nesse contexto, baseando-se nas informações acima citadas, compreende-se que esses valores podem ser utilizados como referência para cálculos de presunção de inexecutabilidade e/ou sobrepreço.

4. Em todos os casos será oportunizado aos licitantes a comprovação da exequibilidade dos preços ofertados, considerando aqueles praticados no mercado, conforme determinado em lei. Portanto, ressalta-se que a desclassificação por inexecutabilidade **não se dará de forma sumária ou presumida**.

5. Assim, visando a prover critérios de aceitação dos preços, define-se que os preços máximos admitidos são aqueles fixados na estimativa do custo total desta pretensão contratual. Noutra ponta, não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexecutáveis, cabendo à SEE-PE a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, solicitação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do §2º art. 59 da Lei nº 14.133/21, bem como, dos seguintes procedimentos descritos no item 9.4 do Anexo VII-A, da IN MPDG nº 5/2017, citamos:

a) questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexecutabilidade;

b) verificação de Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho;

c) levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho;

d) consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;

e) pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

f) verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;

g) pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;

h) verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;

- i) levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;
- j) estudos setoriais;
- k) consultas às Fazendas Federal, Distrital, Estadual ou Municipal; e
- l) análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços.

ANEXO I - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho descritos nos quadros abaixo.

1.2. O IMR será aferido a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, porém, **somente será implementado, em sua totalidade, a partir do quarto mês de contrato**, quando finaliza o Período de Estabilização, para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores estabelecidos nos quadros abaixo.

1.3. Para efeito de cálculo de GLOSAS, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores dos IMRs abaixo, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.

1.4. A CONTRATANTE avaliará os entregáveis (produtos dos serviços descritos) de acordo com alguns critérios de qualidade, tais como:

- a) Padrão: O conteúdo dos entregáveis ou informação não está dentro dos padrões ou critérios de aceitabilidade estabelecidos;
- b) Ortografia: Há erro de escrita nos entregáveis ou na informação;
- c) Clareza: Os entregáveis ou a informação não estão redigidos de forma clara, não podendo garantir um bom entendimento e permitindo mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito;
- d) Consistência: Nem todos entregáveis ou informação estão relacionados ao serviço solicitado;
- e) Completude: Nem todos entregáveis ou informações estão relacionados ao serviço estão presentes e o produto entregue não está condizente com o escopo previamente definido;
- f) Conteúdo: Ausência de itens obrigatórios ou entregáveis sem o nível de detalhamento suficiente para garantir a qualidade do serviço;
- g) A ordem de serviço gerada para solicitação da demanda pode especificar além dos critérios acima outros atributos de qualidade que serão utilizados para avaliar a qualidade do artefato/produtos gerados.

1.5. Novos Indicadores poderão ser criados e os indicadores existentes poderão ser alterados pela CONTRATANTE, durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços.

1.6. Qualquer alteração dos Indicadores deverá ser comunicada à CONTRATADA com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência do início de sua vigência.

2. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES A SEREM AVALIADOS

I - SERVIÇO TÉCNICO DE APOIO À GESTÃO DE ATIVOS DE TIC

INDICADOR Nº 1	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Qualidade do Artefato Entregue (IQAE) de Sustentação de Ativos de TIC

FINALIDADE	Indicador que visa garantir os parâmetros de qualidade e critérios de aceitabilidade dos artefatos entregues pelas equipes durante as Sprints.
FORMA DE MEDIÇÃO	A CONTRATADA deverá garantir, no que couber, que os artefatos entregues serão entregues de acordo com os seguintes critérios: • Padronização: O conteúdo ou informação dos entregáveis da OS está dentro dos padrões (modelos, formulários e registros no sistema de gestão de demandas) estabelecidos; • Clareza: Os entregáveis ou a informação da OS estão redigidos de forma clara, podendo garantir um bom entendimento e permitindo mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito; • Consistência: Os entregáveis ou informação da OS estão relacionados ao serviço solicitado; • Completude: Os entregáveis ou informações relacionados ao serviço requerido na OS estão presentes e o produto entregue está condizente com o escopo previamente definido; • Conteúdo: Os entregáveis da OS contam com nível de detalhamento suficiente para garantir a qualidade do serviço. A aferição do índice será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	90% de artefatos entregues com a qualidade exigida
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IQAE = \left(\frac{\text{Quantidade de artefatos entregues com a qualidade exigida}}{\text{Quantidade total de artefatos demandados}} \right) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	• De 80% até 89,99% dos artefatos entregues: 15 pontos • De 70% até 79,99% dos artefatos entregues: 30 pontos • Abaixo de 69,99% dos artefatos entregues: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	• Atingido; • Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

INDICADOR Nº 2	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Atendimento dos Chamados de Solicitações (IACS) de Sustentação de Ativos de TIC
FINALIDADE	Garantir que todos os chamados de solicitações de serviços dos usuários de ativos de TIC sejam respondidos dentro do prazo máximo exigido.
FORMA DE MEDIÇÃO	A aferição do índice de atendimento das solicitações de serviços será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	95% (noventa e cinco por cento) de chamados respondidos dentro do prazo máximo exigido.
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IACS = (\text{Número de chamados de solicitações atendidos} / \text{número total de chamados de solicitações}) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	- De 85% até 94,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 15 pontos - De 75% até 84,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 30 pontos - De 70% até 74,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 60 pontos - Abaixo de 69,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	- Atingido; - Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

II - SERVIÇO TÉCNICO DE APOIO À GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

INDICADOR Nº 3

ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Qualidade do Artefato Entregue (IQAE) de Gestão de Serviços de TIC
FINALIDADE	Indicador que visa garantir os parâmetros de qualidade e critérios de aceitabilidade dos artefatos entregues pelas equipes durante as Sprints.
FORMA DE MEDIÇÃO	A CONTRATADA deverá garantir, no que couber, que os artefatos entregues serão entregues de acordo com os seguintes critérios: • Padronização: O conteúdo ou informação dos entregáveis da OS está dentro dos padrões (modelos, formulários e registros no sistema de gestão de demandas) estabelecidos; • Clareza: Os entregáveis ou a informação da OS estão redigidos de forma clara, podendo garantir um bom entendimento e permitindo mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito; • Consistência: Os entregáveis ou informação da OS estão relacionados ao serviço solicitado; • Completude: Os entregáveis ou informações relacionados ao serviço requerido na OS estão presentes e o produto entregue está condizente com o escopo previamente definido; • Conteúdo: Os entregáveis da OS contam com nível de detalhamento suficiente para garantir a qualidade do serviço. A aferição do índice será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	90% de artefatos entregues com a qualidade exigida
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IQAE = \left(\frac{\text{Quantidade de artefatos entregues com a qualidade exigida}}{\text{Quantidade total de artefatos demandados}} \right) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	• De 80% até 89,99% dos artefatos entregues: 15 pontos • De 70% até 79,99% dos artefatos entregues: 30 pontos • Abaixo de 69,99% dos artefatos entregues: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	• Atingido; • Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

INDICADOR Nº 4	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Atendimento dos Chamados de Solicitações (IACS) de Gestão de Serviços de TIC
FINALIDADE	Garantir que todos os chamados de solicitações de serviços dos usuários de ativos de TIC sejam respondidos dentro do prazo máximo exigido.
FORMA DE MEDIÇÃO	A aferição do índice de atendimento das solicitações de serviços será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	95% (noventa e cinco por cento) de chamados respondidos dentro do prazo máximo exigido.
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IACS = (\text{Número de chamados de solicitações atendidos} / \text{número total de chamados de solicitações}) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	- De 85% até 94,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 15 pontos - De 75% até 84,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 30 pontos - De 70% até 74,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 60 pontos - Abaixo de 69,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	- Atingido; - Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

III - SERVIÇO TÉCNICO DE APOIO À GESTÃO DE MONITORAMENTO E CONTROLE DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

INDICADOR Nº 5

ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Qualidade do Artefato Entregue (IQAE) de Monitoramento e Controle
FINALIDADE	Indicador que visa garantir os parâmetros de qualidade e critérios de aceitabilidade dos artefatos entregues pelas equipes durante as Sprints.
FORMA DE MEDIÇÃO	A CONTRATADA deverá garantir, no que couber, que os artefatos entregues serão entregues de acordo com os seguintes critérios: • Padronização: O conteúdo ou informação dos entregáveis da OS está dentro dos padrões (modelos, formulários e registros no sistema de gestão de demandas) estabelecidos; • Clareza: Os entregáveis ou a informação da OS estão redigidos de forma clara, podendo garantir um bom entendimento e permitindo mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito; • Consistência: Os entregáveis ou informação da OS estão relacionados ao serviço solicitado; • Completude: Os entregáveis ou informações relacionados ao serviço requerido na OS estão presentes e o produto entregue está condizente com o escopo previamente definido; • Conteúdo: Os entregáveis da OS contam com nível de detalhamento suficiente para garantir a qualidade do serviço. A aferição do índice será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	90% de artefatos entregues com a qualidade exigida
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IQAE = \left(\frac{\text{Quantidade de artefatos entregues com a qualidade exigida}}{\text{Quantidade total de artefatos demandados}} \right) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	• De 80% até 89,99% dos artefatos entregues: 15 pontos • De 70% até 79,99% dos artefatos entregues: 30 pontos • Abaixo de 69,99% dos artefatos entregues: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	• Atingido; • Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

INDICADOR Nº 6	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Atendimento dos Chamados de Solicitações (IACS) de Monitoramento e Controle
FINALIDADE	Garantir que todos os chamados de solicitações de serviços dos usuários de ativos de TIC sejam respondidos dentro do prazo máximo exigido.
FORMA DE MEDIÇÃO	A aferição do índice de atendimento das solicitações de serviços será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	95% (noventa e cinco por cento) de chamados respondidos dentro do prazo máximo exigido.
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IACS = (\text{Número de chamados de solicitações atendidos} / \text{número total de chamados de solicitações}) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	- De 85% até 94,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 15 pontos - De 75% até 84,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 30 pontos - De 70% até 74,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 60 pontos - Abaixo de 69,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	- Atingido; - Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

IV - SERVIÇO TÉCNICO DE APOIO À GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

INDICADOR Nº 7

ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Qualidade do Artefato Entregue (IQAE) de Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC
FINALIDADE	Indicador que visa garantir os parâmetros de qualidade e critérios de aceitabilidade dos artefatos entregues pelas equipes durante as Sprints.
FORMA DE MEDIÇÃO	A CONTRATADA deverá garantir, no que couber, que os artefatos entregues serão entregues de acordo com os seguintes critérios: • Padronização: O conteúdo ou informação dos entregáveis da OS está dentro dos padrões (modelos, formulários e registros no sistema de gestão de demandas) estabelecidos; • Clareza: Os entregáveis ou a informação da OS estão redigidos de forma clara, podendo garantir um bom entendimento e permitindo mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito; • Consistência: Os entregáveis ou informação da OS estão relacionados ao serviço solicitado; • Completude: Os entregáveis ou informações relacionados ao serviço requerido na OS estão presentes e o produto entregue está condizente com o escopo previamente definido; • Conteúdo: Os entregáveis da OS contam com nível de detalhamento suficiente para garantir a qualidade do serviço. A aferição do índice será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	90% de artefatos entregues com a qualidade exigida
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IQAE = \left(\frac{\text{Quantidade de artefatos entregues com a qualidade exigida}}{\text{Quantidade total de artefatos demandados}} \right) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	• De 80% até 89,99% dos artefatos entregues: 15 pontos • De 70% até 79,99% dos artefatos entregues: 30 pontos • Abaixo de 69,99% dos artefatos entregues: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	• Atingido; • Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

INDICADOR Nº 8	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Atendimento dos Chamados de Solicitações (IACS) de Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC
FINALIDADE	Garantir que todos os chamados de solicitações de serviços dos usuários de ativos de TIC sejam respondidos dentro do prazo máximo exigido.
FORMA DE MEDIÇÃO	A aferição do índice de atendimento das solicitações de serviços será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	95% (noventa e cinco por cento) de chamados respondidos dentro do prazo máximo exigido.
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IACS = (\text{Número de chamados de solicitações atendidos} / \text{número total de chamados de solicitações}) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	- De 85% até 94,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 15 pontos - De 75% até 84,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 30 pontos - De 70% até 74,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 60 pontos - Abaixo de 69,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	- Atingido; - Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

V - SERVIÇO TÉCNICO DE APOIO À GESTÃO DE INTEGRAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

INDICADOR Nº 9

ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Qualidade do Artefato Entregue (IQAE) de Integração da Operações
FINALIDADE	Indicador que visa garantir os parâmetros de qualidade e critérios de aceitabilidade dos artefatos entregues pelas equipes durante as Sprints.
FORMA DE MEDIÇÃO	A CONTRATADA deverá garantir, no que couber, que os artefatos entregues serão entregues de acordo com os seguintes critérios: • Padronização: O conteúdo ou informação dos entregáveis da OS está dentro dos padrões (modelos, formulários e registros no sistema de gestão de demandas) estabelecidos; • Clareza: Os entregáveis ou a informação da OS estão redigidos de forma clara, podendo garantir um bom entendimento e permitindo mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito; • Consistência: Os entregáveis ou informação da OS estão relacionados ao serviço solicitado; • Completude: Os entregáveis ou informações relacionados ao serviço requerido na OS estão presentes e o produto entregue está condizente com o escopo previamente definido; • Conteúdo: Os entregáveis da OS contam com nível de detalhamento suficiente para garantir a qualidade do serviço. A aferição do índice será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	90% de artefatos entregues com a qualidade exigida
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IQAE = \left(\frac{\text{Quantidade de artefatos entregues com a qualidade exigida}}{\text{Quantidade total de artefatos demandados}} \right) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	• De 80% até 89,99% dos artefatos entregues: 15 pontos • De 70% até 79,99% dos artefatos entregues: 30 pontos • Abaixo de 69,99% dos artefatos entregues: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	• Atingido; • Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

INDICADOR Nº 10	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Atendimento dos Chamados de Solicitações (IACS) de Integração da Operações
FINALIDADE	Garantir que todos os chamados de solicitações de serviços dos usuários de ativos de TIC sejam respondidos dentro do prazo máximo exigido.
FORMA DE MEDIÇÃO	A aferição do índice de atendimento das solicitações de serviços será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	95% (noventa e cinco por cento) de chamados respondidos dentro do prazo máximo exigido.
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IACS = (\text{Número de chamados de solicitações atendidos} / \text{número total de chamados de solicitações}) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	- De 85% até 94,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 15 pontos - De 75% até 84,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 30 pontos - De 70% até 74,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 60 pontos - Abaixo de 69,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	- Atingido; - Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

INDICADOR Nº 11	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Quantidade de Visitas de Gestão de Integração das Operações de TIC (QVGIOp)

FINALIDADE	Medir a quantidade de visitas de gestão de integração das operações de TIC realizadas nas unidades da SEE-PE.
META A CUMPRIR	80% das visitas planejadas, efetivamente realizadas.
FORMA DE MEDIÇÃO	A aferição do percentual de visitas realizadas pela equipe de apoio à gestão de integração das operações de TIC será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$QVGIOp = (Quantidade\ de\ visitas\ efetivamente\ realizadas / Quantidade\ de\ visitas\ demandadas\ no\ mês) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	- De 65% a 79,9%: 15 pontos; - De 50% a 64,9%: 30 pontos; - Abaixo de 50%: 60 pontos.
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	- Atingido; - Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

VI - SERVIÇO TÉCNICO DE APOIO À GESTÃO DE PROJETOS DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

INDICADOR Nº 12	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Qualidade do Artefato Entregue (IQAE) de Gestão de Projetos de TIC
FINALIDADE	Indicador que visa garantir os parâmetros de qualidade e critérios de aceitabilidade dos artefatos entregues pelas equipes durante as Sprints.
FORMA DE MEDIÇÃO	A CONTRATADA deverá garantir, no que couber, que os artefatos entregues serão entregues de acordo com os seguintes critérios: - Padronização: O conteúdo ou informação dos entregáveis da OS está dentro dos padrões (modelos, formulários e registros no sistema de gestão de demandas) estabelecidos; - Clareza: Os entregáveis ou a informação da OS estão redigidos de forma

	clara, podendo garantir um bom entendimento e permitindo mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito; • Consistência: Os entregáveis ou informação da OS estão relacionados ao serviço solicitado; • Completude: Os entregáveis ou informações relacionados ao serviço requerido na OS estão presentes e o produto entregue está condizente com o escopo previamente definido; • Conteúdo: Os entregáveis da OS contam com nível de detalhamento suficiente para garantir a qualidade do serviço. • Prazo: prazo acordado com o cliente. A aferição do índice será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	90% de artefatos entregues com a qualidade exigida
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IQAE = (Quantidade\ de\ artefatos\ entregues\ com\ a\ qualidade\ exigida / Quantidade\ total\ de\ artefatos\ demandados) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	• De 80% até 89,99% dos artefatos entregues: 15 pontos • De 70% até 79,99% dos artefatos entregues: 30 pontos • Abaixo de 69,99% dos artefatos entregues: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	• Atingido; • Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

INDICADOR Nº 13	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Atendimento dos Chamados de Solicitações (IACS) de Gestão de Projetos de TIC
FINALIDADE	Garantir que todos os chamados de solicitações de serviços dos usuários de ativos de TIC sejam respondidos dentro do prazo máximo exigido.
FORMA DE MEDIÇÃO	A aferição do índice de atendimento das solicitações de serviços será realizada pelo

	Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
META A CUMPRIR	95% (noventa e cinco por cento) de chamados respondidos dentro do prazo máximo exigido.
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	$IACS = (\text{Número de chamados de solicitações atendidos} / \text{número total de chamados de solicitações}) \times 100$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	- De 85% até 94,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 15 pontos - De 75% até 84,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 30 pontos - De 70% até 74,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 60 pontos - Abaixo de 69,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	- Atingido; - Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

INDICADOR Nº 14	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Realização dos Eventos de Metodologia Ágil (IREMA)
FINALIDADE	Medir a porcentagem dos eventos de metodologia ágil realizados pelas equipes.
META A CUMPRIR	90% de eventos realizados pelas equipes, nas sprints, no prazo estimado
FORMA DE MEDIÇÃO	A aferição da porcentagem de realização de eventos da metodologia ágil realizadas pelas equipes nas sprints será realizada pelo Fiscal de Contrato por ocasião da avaliação do BMM.
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal

CÁLCULO	IREMA = (Quantidade de eventos da metodologia ágil realizadas / Quantidade total de eventos da metodologia ágil das sprints) x 100
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	- De 85% até 89,99% de artefatos de projetos entregues e validados no prazo estimado: 15 pontos - De 80% até 84,99% de artefatos de projetos entregues e validados no prazo estimado: 30 pontos - De 75% até 79,99% de artefatos de projetos entregues e validados no prazo estimado: 60 pontos - Abaixo de 74,99% de artefatos de projetos entregues e validados no prazo estimado: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	- Atingido; - Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

VII - INDICADORES COMUNS A TODOS OS SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO DE ATIVOS E SERVIÇOS DE TIC

INDICADOR Nº 15	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Índice de Avaliação da Satisfação de Atendimentos dos Chamados (IASAC)
FINALIDADE	Medir a percentagem de pesquisas de satisfação realizadas pela área de Integração das Operações de TIC, visando averiguar a satisfação dos usuários quanto às atividades desenvolvidas pelos profissionais alocados nos postos de trabalhos de todas as equipes.
META A CUMPRIR	95% das demandas solicitadas, atendidas
FORMA DE MEDIÇÃO	A equipe de apoio à gestão de Integração das Operações elabora e compartilha a Pesquisa de Satisfação com todos os usuários das áreas administrativa e educacional. Ao final, contabiliza o resultado da pesquisa para avaliação do Gestor e/ou Fiscal de Contrato.
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal

CÁLCULO	IASAC = (Número de unidades onde se aplicou a pesquisa / Números de unidades solicitadas a ser realizada a pesquisa de satisfação) x 100
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	- De 85% até 94,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 15 pontos - De 75% até 84,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 30 pontos - De 70% até 74,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 60 pontos - Abaixo de 69,99% dos chamados respondidos dentro do tempo de resolução máximo: 90 pontos
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	- Atingido; - Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

INDICADOR Nº 16	
ITEM DE AVALIAÇÃO	Prazo para Reposição do Posto de Trabalho (PRPT)
FINALIDADE	Garantir a ocupação do posto vago no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, após a solicitação formal do Gestor ou Fiscal do Contrato, a fim de evitar a interrupção dos serviços.
FORMA DE MEDIÇÃO	A aferição do prazo para ocupação de profissional ao posto de trabalho deverá ser realizada pelo Gestor ou Fiscal de Contrato através da verificação <i>in loco</i> nas unidades da SEE-PE, da avaliação do Boletim Mensal de Medição e no contato formal com o preposto do contrato.
META A CUMPRIR	Garantir ocupação do posto vago no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, após a solicitação do Gestor ou Fiscal do Contrato.
PERIODICIDADE DA VERIFICAÇÃO	Mensal
CÁLCULO	Após a solicitação formal do Gestor ou Fiscal do Contrato, a CONTRATANTE contabiliza a quantidade de dias que o posto de trabalho ficou sem o profissional alocado pela CONTRATADA.

INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de assinatura do contrato.
PONTUAÇÃO DE GLOSA	5% do valor mensal da remuneração do contrato, relativo ao item correspondente ao posto de trabalho em que se tiver verificado o descumprimento.
PERCENTUAL REALIZADO	Apresenta o resultado final do cálculo deste indicador.
PONTUAÇÃO ATINGIDA NA GLOSA	Apresenta a quantidade de pontos de glosa, se existir.
RESULTADO	• Atingido; • Não Atingido.
SANÇÕES CONTRATUAIS	Conforme prevista em contrato.
OBSERVAÇÕES	As situações abrangidas pelo presente instrumento se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

3. PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DE GLOSA NO PAGAMENTO

3.1. Mensalmente será avaliado o desempenho de cada indicador de medição de resultados pelo Gestor ou Fiscal de Contrato, caso seja aplicável, será atribuída pontuação de glosa e o respectivo percentual de valor da glosa;

3.2. O valor do pagamento será aquele estimado em Ordem de Serviço, emitida mensalmente, descontadas as glosas, consoante gradação prevista no quadro abaixo.

3.3. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade em pauta, não deverá ser superior a 50%. Caso seja superado esse limite, deverá ser aplicada a glosa máxima permitida e o Gestor ou Fiscal do Contrato deverá notificar a CONTRATADA, solicitando abertura de Processo Administrativo, com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas em contrato.

3.4. A pontuação de glosa aferida em um mês não poderá ser contabilizada no mês seguinte, contudo, deverá ser mantido um histórico de tais ocorrências, visando subsidiar Processo Administrativo que possa ser aberto contra a CONTRATADA no futuro.

Quadro. Pontuação de glosa

PONTUAÇÃO DE GLOSA	PERCENTUAL DE VALOR DE GLOSA NO PERÍODO
15 Pontos	1%
30 Pontos	2%
60 Pontos	3%
90 Pontos	5%

120 Pontos	10%
150 Pontos	15%
180 Pontos	20%
210 Pontos	25%
240 Pontos	30%
270 Pontos	40%
300 Pontos	50%

ANEXO J - MATRIZ DE RISCOS

(Doc. SEI [70789162](#))

ANEXO K - ENDEREÇOS DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS E EDUCACIONAIS DA SEE-PE

(Doc. SEI [69223239](#))

ANEXO I - DESCRIÇÃO DOS PERFIS PROFISSIONAIS

ÁREA: Setor de Ativos de TIC

PERFIL 01: Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível mais elevado deve ser ocupado por profissional com grande experiência e habilidades especializadas na área de apoio à gestão de ativos, sendo responsável por lidar com problemas e atividades de complexidades e criticidades altas para o setor, apoiando a gerência na liderança, orientação e condução dos trabalhos executados pela equipe de Sustentação, planejamento estratégico para priorização de atendimento às demandas da SEE-PE, execução de atividades com maior complexidade no setor, condução de reuniões com pessoal da área educacional e administrativa, apoiar a gerência na interface com fornecedores externos e demais partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar no planejamento e elaboração de políticas, processos e procedimentos de Gestão de Ativos de TIC;
- Apoiar no planejamento de atividades de evolução do nível de maturidade dos processos e procedimentos de Gestão de Ativos de TIC;
- Realizar auditorias periódicas no ambiente de armazenamento de ativos de TIC, verificando conformidade com os registros e identificando possíveis divergências;
- Elaborar Estratégia de Distribuição dos Ativos de TIC;
- Apoiar na verificação da conformidade com o Termo de Referência para a homologação de amostras, se necessário, e de ativos de hardware e de software;
- Elaborar e validar laudos técnicos para desfazimento de ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de acompanhamento do inventário de Ativos de TIC;
- Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;
- Apoiar na elaboração do plano de execução dos programas especiais;
- Apoiar no monitoramento dos contratos dos ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Validar relatórios gerenciais dos fornecedores de Ativos de TIC;
- Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento de Gestão de Ativos de TIC;
- Participar, quando convocado, de reuniões junto a Gestão da SEE-PE;

- Acompanhar a execução dos programas especiais de Gestão de Ativos de TIC;
- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados à Gestão de Ativos de TIC;
- Realizar a identificação do desvio do ativo de TIC;
- Apoiar no registro da ocorrência de desvio do ativo de TIC;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Ativos de TIC

PERFIL 02: Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível elevado deve ser ocupado por profissional com boa experiência e habilidades especializadas na área de apoio à gestão de ativos, sendo responsável por lidar com problemas e atividades de complexidades e criticidades altas para o setor, apoiando a gerência na condução de projetos específicos ou áreas especializadas dentro da equipe de Sustentação, fornecendo suporte estratégico e técnico em uma variedade de atividades, orientação aos demais colaboradores do setor com a sua *expertise*, conduzir reuniões técnicas com a equipe para consecução das demandas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar no planejamento e elaboração de políticas, processos e procedimentos de Gestão de Ativos de TIC;
- Apoiar no planejamento de atividades de evolução do nível de maturidade dos processos e procedimentos de Gestão de Ativos de TIC;
- Realizar auditorias periódicas no ambiente de armazenamento de ativos de TIC, verificando conformidade com os registros e identificando possíveis divergências;
- Elaborar Estratégia de Distribuição dos Ativos de TIC;
- Apoiar na verificação da conformidade com o Termo de Referência para a homologação de amostras, se necessário, e de ativos hardware e de software;
- Elaborar e validar laudos técnicos para desfazimento de ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de acompanhamento do inventário de Ativos de TIC;
- Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;

- Apoiar na elaboração do plano de execução dos programas especiais de Gestão de Ativos de TIC;
- Elaborar *dashboards* para apoiar a gestão na tomada de decisões;
- Elaborar pareceres e laudos técnicos do setor;
- Apoiar no monitoramento dos contratos dos ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Validar relatórios gerenciais dos fornecedores de Ativos de TIC;
- Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento de Gestão de Ativos de TIC;
- Participar, quando convocado, de reuniões junto a Gestão de Ativos e Serviços de TIC;
- Acompanhar a execução dos programas especiais de Gestão de Ativos de TIC.
- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados;
- Realizar a identificação do desvio do ativo de TIC;
- Apoiar no registro da ocorrência de desvio do ativo de TIC;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Ativos de TIC

PERFIL 03: Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Pleno)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com experiência mediana e habilidades especializadas na área de apoio à gestão de ativos, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de complexidades e criticidades medianas para a gestão de ativos, apoiando a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras do setor, auxiliando na implantação e melhoria de políticas e procedimentos da área, podendo conduzir reuniões com a equipe, com colaboradores de outros departamentos e partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar nas atividades de coordenação funcional nos projetos de Gestão de Ativos de TIC;

- Apoiar nas atividades que definem as classificações e restrições de acesso aos ativos;
- Apoiar no planejamento das atividades para definição das classificações e restrições de acesso aos ativos, considerando a gestão do inventário, bem como critérios para substituição e descarte de ativos obsoletos ou inservíveis;
- Apoiar no planejamento de aquisição de ativos de TIC, considerando necessidades operacionais e estratégicas;
- Validar documentos de especificação de ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de monitoramento logístico do recolhimento e entrega dos Ativos de TIC;
- Elaborar e revisar documentos referentes à movimentação de ativos de TIC;
- Realizar a conferência das movimentações dos ativos de TIC para garantir a correta atualização do inventário e o alinhamento com os registros patrimoniais;
- Apoiar nas Atividades de controle de entrada e saída dos Ativos de TIC nos ambientes de armazenamento;
- Apoiar nas atividades de planejamento, elaboração e registro de documentações auxiliares de controle de estoque de Ativos de TIC;
- Apoiar na avaliação operacional dos Ativos em relação a sua correta funcionalidade;
- Elaborar e revisar documentos e termos relacionados a Disponibilização de Ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de fiscalização de ativos locados;
- Apoiar nas atividades que assegurem a definição de regras para o uso aceitável dos ativos;
- Apoiar na verificação da viabilidade e da disponibilidade dos ativos de TIC conforme demandas solicitadas;
- Realizar o acompanhamento e avaliação operacional dos Ativos de TIC junto aos fornecedores;
- Apoiar na definição e execução para destinação de ativos de TIC considerados inservíveis mesmo após tentativa de reparo;
- Apoiar na conferência integral dos ativos recebidos, verificando a quantidade e integridade física;
- Solicitar amostras de ativos de TIC, quando necessário, para avaliação e homologação antes da formalização do fornecimento;
- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados;
- Elaborar relatórios de obsolescência do parque tecnológico;
- Apoiar nas atividades de análise e descarte de bens inservíveis;
- Realizar triagem dos ativos solicitados para descarte, avaliando sua condição e determinando a destinação final apropriada;
- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados;
- Elaborar e manter catálogo de Ativos de TIC;
- Identificar o responsável por cada ativo de TIC da SEE-PE;
- Apoiar no monitoramento dos contratos dos ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Validar relatórios gerenciais dos fornecedores de TIC;
- Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento;
- Participar, quando convocado, de reuniões junto a Gestão de Ativos e Serviços de TIC;
- Acompanhar a execução dos programas especiais;

- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados;
- Realizar a identificação do desvio do ativo de TIC;
- Apoiar no registro da ocorrência de desvio do ativo de TIC;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Ativos de TIC

PERFIL 04: Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Júnior)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com pouca experiência e habilidades iniciais na área de tecnologia da informação, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de baixa complexidades para a gestão de ativos, apoia a gerência em uma variedade de tarefas operacionais e técnicas, executando as tarefas mais rotineiras e básicas do setor, auxilia a equipe em tarefas administrativas e de comunicação com colaboradores de outros departamentos, fornecedores externos e demais partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade inicial exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Validar e autorizar remanejamentos de ativos de TIC;
- Elaborar e revisar documentos referentes ao remanejamento de ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de acompanhamento de status de remanejamento;
- Apoiar nas atividades de acompanhamento de status das movimentações dos ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de acompanhamento e monitoramento do saldo de ativos em estoque;
- Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas;
- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados;
- Realizar levantamento de Estoque relacionados à demanda de disponibilização;
- Realizar levantamento de Inventário relacionado à demanda de disponibilização;
- Disponibilizar Ativos de TIC em eventos e programas;
- Monitorar a devolução dos ativos de TIC após empréstimo;

- Realizar conferência da conformidade dos ativos de TIC na disponibilização e devolução do ativo;
- Apoiar nas atividades de avaliação de atuação de substituição de peças nos Ativos de TIC;
- Destinar a localização de recebimento dos ativos de TIC;
- Apoiar no processo de Entrada e Recebimento dos Ativos de TIC;
- Apoiar na atividade de avaliação da Nota Fiscal;
- Apoiar na atividade de avaliação, elaboração e registro de informações e documentações relacionadas;
- Apoiar na atividade de avaliação operacional dos Ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades que assegurem um adequado tratamento quando o ativo for descartado;
- Registrar a devolução dos ativos da organização que estejam cedidos a colaboradores externos e internos;
- Apoiar nas atividades de monitoramento de Ativos de TIC;
- Registrar informações pertinentes relacionadas aos ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de acompanhamento de chamados na ferramenta de de Gestão da Demanda;
- Manter o registro de atendimento atualizado na ferramenta da Central de Serviços, apontando considerações pertinentes à construção da base de conhecimento, quando aplicável;
- Conferir as informações necessárias para gerar o código de desbloqueio de Tablets e PCs;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 05: Líder Técnico de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível mais elevado deve ser ocupado por profissional com grande experiência e habilidades especializadas na área de apoio à gestão de ativos, sendo responsável por lidar com problemas e atividades de complexidades e criticidades altas para o setor, apoiando a gerência na liderança, orientação e condução dos trabalhos executados pela equipe de Ativos Desenvolvimento, planejamento estratégico para priorização de atendimento às demandas da SEE-PE, execução de atividades com maior complexidade no setor, condução de reuniões com pessoal da área educacional e administrativa, apoiar a gerência na interface com fornecedores externos e demais partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços elaborando Documentos de Formalização da Demanda;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços revisando Documentos de Formalização da Demanda;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços elaborando Estudo Técnico Preliminar;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços revisando Estudo Técnico Preliminar;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços elaborando Termo de Referência;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços revisando Termo de Referência;
- Apoiar a gestão na análise de pesquisa e especificação de ativos e serviços de TIC;
- Apoiar a gestão análise de aderência e validação de código e-fisco das contratações de Ativos e Serviços de TIC;
- Apoiar a gestão na elaboração do mapa de preços das contratações de Ativos e Serviços de TIC;
- Apoiar a gestão na elaboração de documentos técnicos especializados de Nota Técnica;
- Apoiar a gestão na revisão de documentos técnicos especializados de Nota Técnica;
- Apoiar a gestão na elaboração de documentos técnicos especializados de Parecer Técnico;
- Apoiar a gestão na revisão de documentos técnicos especializados de Parecer Técnico;
- Apoiar a gestão na elaboração de documentos técnicos especializados de Laudo Técnico;
- Apoiar a gestão na revisão de documentos técnicos especializados de Laudo Técnico;
- Apoiar a gerência no planejamento da gestão de ativos e serviços: planejar a identificação e registro dos ativos presentes no parque tecnológico, planejar o gerenciamento dos ativos críticos, planejar o ciclo de vida dos ativos, planejar a otimização dos custos e realizar o planejamento do uso e liberação de licenças de software;
- Apoiar nas atividades de fiscalização de contratos;
- Apoiar nas atividades de levantamento de divergências e melhorias em relação aos processos e serviços de Ativos de TIC;
- Avaliar o desempenho dos Ativos e Serviços de TIC, visando otimização de performance ou redução de custos;
- Apoiar na execução de atividades de Prospecção Tecnológica, visando melhoria do Parque Tecnológico;
- Apoiar nas atividades de avaliação das divergências e/ou necessidades vinculadas ao Parque Tecnológico, gerando relatórios e insumos para realização de tratativas do Setor;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 06: Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível elevado deve ser ocupado por profissional com boa experiência e habilidades especializadas na área de apoio à gestão de ativos, sendo responsável por lidar com problemas e atividades de complexidades e criticidades altas para o setor, apoiando a gerência na condução de projetos específicos ou áreas especializadas dentro da equipe de Ativos Desenvolvimento, fornecendo suporte estratégico e técnico em uma variedade de atividades, orientação aos demais colaboradores do setor com a sua *expertise*, conduzir reuniões técnicas com a equipe para consecução das demandas, dentre outros encargos compatíveis com a senioridade exigida.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços elaborando Documentos de Formalização da Demanda;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços revisando Documentos de Formalização da Demanda;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços elaborando Estudo Técnico Preliminar;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços revisando Estudo Técnico Preliminar;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços elaborando Termo de Referência;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços revisando Termo de Referência;
- Apoiar a gestão na análise de pesquisa e especificação de ativos e serviços de TIC;
- Apoiar a gestão análise de aderência e validação de código e-fisco das contratações de Ativos e Serviços de TIC;
- Apoiar a gestão na elaboração do mapa de preços das contratações de Ativos e Serviços de TIC;
- Apoiar a gestão na elaboração de documentos técnicos especializados de Nota Técnica;
- Apoiar a gestão na revisão de documentos técnicos especializados de Nota Técnica;
- Apoiar a gestão na elaboração de documentos técnicos especializados de Parecer Técnico;
- Apoiar a gestão na revisão de documentos técnicos especializados de Parecer Técnico;
- Apoiar a gestão na elaboração de documentos técnicos especializados de Laudo Técnico;
- Apoiar a gestão na revisão de documentos técnicos especializados de Laudo Técnico;
- Apoiar a gerência no planejamento da gestão de ativos e serviços : planejar a identificação e registro dos ativos presentes no parque tecnológico, planejar o gerenciamento dos ativos críticos, planejar o ciclo de vida dos ativos, planejar a otimização dos custos e realizar o planejamento do uso e liberação de licenças de software;
- Apoiar nas atividades de fiscalização de contratos;
- Apoiar nas atividades de levantamento de divergências e melhorias em relação aos processos de Ativos e Serviços de TIC;
- Avaliar o desempenho dos Ativos e Serviços de TIC, visando otimização de performance ou redução de custos;

- Apoiar na execução de atividades de Prospecção Tecnológica, visando melhoria do Parque Tecnológico;
- Apoiar nas atividades de avaliação das divergências e/ou necessidades vinculadas ao Parque Tecnológico, gerando relatórios e insumos para realização de tratativas do Setor;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 07: Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com experiência mediana e habilidades especializadas na área de apoio à Gestão de Ativos, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de complexidades e criticidades medianas para o setor, apoiando a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras do setor, auxiliando na implantação e melhoria de políticas e procedimentos da área, podendo conduzir reuniões com a equipe, com colaboradores de outros departamentos e partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços elaborando Documentos de Formalização da Demanda;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços elaborando Estudo Técnico Preliminar;
- Apoiar a gestão na especificação de ativos e serviços elaborando Termo de Referência;
- Apoiar a gestão na análise de pesquisa e especificação de ativos e serviços de TIC;
- Apoiar a gestão análise de aderência e validação de código e-fisco das contratações de Ativos e Serviços de TIC;
- Apoiar a gestão na elaboração do mapa de preços das contratações de Ativos e Serviços de TIC;
- Apoiar a gestão na elaboração de documentos técnicos especializados de Nota Técnica;
- Apoiar a gestão na elaboração de documentos técnicos especializados de Parecer Técnico;
- Apoiar a gestão na elaboração de documentos técnicos especializados de Laudo Técnico;
- Apoiar nas atividades de adequação das políticas e processos de Gestão de Ativos e serviços, visando conformidade com diretrizes,

- políticas e instruções normativas que se façam necessárias;
- Apoiar nas atividades de coordenação funcional nos projetos da área de Gestão de Ativos e serviços de TIC;
 - Apoiar nas atividades que definem as classificações e restrições de acesso aos ativos e serviços;
 - Apoiar no planejamento das atividades para definição das classificações e restrições de acesso aos ativos, considerando a gestão do inventário, bem como critérios para substituição e descarte de ativos obsoletos ou inservíveis;
 - Apoiar no planejamento de aquisição de ativos de TIC, considerando necessidades operacionais e estratégicas;
 - Validar relatórios gerenciais dos fornecedores de TIC;
 - Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 08: Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Junior)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com pouca experiência e habilidades iniciais na área de tecnologia da informação, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de baixa complexidades para a Gestão de Ativos, apoia a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras e básicas do setor, auxilia a equipe em tarefas administrativas e de comunicação com colaboradores de outros departamentos, fornecedores externos e demais partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade inicial exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados ao recebimento de ativos;
- Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas;
- Destinar a localização de recebimento dos ativos de TIC, conforme orientações;
- Apoiar no processo de Entrada e Recebimento dos Ativos de TIC;
- Apoiar na atividade de avaliação da Nota Fiscal;
- Apoiar na atividade de avaliação, elaboração e registro de informações e documentações relacionadas ao recebimento de ativos;

- Apoiar na atividade de avaliação operacional dos Ativos de TIC;
- Apoiar na elaboração de Pareceres Técnicos dos Ativos de TIC, com menor complexidade;
- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados ao processo de adaptabilidade do parque;
- Manter o registro de atendimento atualizado na ferramenta da Central de Serviços, apontando considerações pertinentes à construção da base de conhecimento, conforme orientações;
- Acompanhar a qualidade do atendimento oferecido pela equipe técnica, sugerindo correções de possíveis desvios na atuação e informando à liderança da equipe;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Serviços de TIC

PERFIL 09: Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível mais elevado deve ser ocupado por profissional com grande experiência e habilidades especializadas na área de apoio à Gestão de Serviços de TIC, sendo responsável por lidar com problemas e atividades de complexidades e criticidades altas para o setor, apoiando a gerência na liderança, orientação e condução dos trabalhos executados pela equipe de Serviços de TIC, planejamento estratégico para priorização de atendimento às demandas da SEE-PE, execução de atividades com maior complexidade no setor, condução de reuniões com pessoal da área educacional e administrativa, apoiar a gerência na interface com as empresas terceirizadas que prestam serviços para a SEE-PE, fornecedores externos e demais partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar na elaboração e/ou estabelecimento da Política de Gestão de Serviços, contemplando o objetivo, autoridades e responsabilidades dentro dos processos, bem como mensuração de requisitos, regulamentos e decretos associados para execução dos serviços;
- Apoiar no monitoramento, medição e análise crítica do plano do gerenciamento de serviços, visando identificar se estes estão sendo alcançados, através de métodos adequados para o monitoramento e a medição do Sistema de Gestão de Serviços (SGS) e dos

serviços;

- Apoiar no planejamento e elaboração de processos e procedimentos de Gestão de Serviços de TIC;
- Apoiar no planejamento das atividades de definição, transição, monitoramento e melhoria contínua dos serviços de TIC;
- Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;
- Elaborar documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle, com desenhos dos processos no Bizagi ou ferramenta similar.
- Analisar e validar processos ITIL entregues pelo fornecedor e sugerir melhorias;
- Apoiar a implementação dos processos indicados na ITIL no âmbito da SEE, incluindo a divulgação dos processos para os grupos solucionadores;
- Analisar e validar os relatórios gerenciais encaminhados pelos fornecedores de Serviços de TIC;
- Apoiar nas atividades que produzam e acordem requisitos adequados de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) para todos os serviços de TI ou produtos novos planejados e alterados;
- Apoiar no planejamento de SLA's e SLO's dos serviços de TIC;
- Acompanhar tendências de serviços e desempenho em relação aos SLA's;
- Elaborar termo de atualização do serviço, subsidiando o comitê de mudança com informações relativas ao serviço;
- Apoiar no gerenciamento das informações do Catálogo de Serviços de TIC, contemplando atividades de atualizações, revisões, status dos serviços e requisitos necessários;
- Apoiar na elaboração e definição de indicadores do processo de gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC;
- Reportar todos os relatos envolvendo os processos cuja responsabilidade seja dos fornecedores de serviços;
- Apoiar no gerenciamento dos fornecedores durante todo ciclo de vida do serviço;
- Extrair e enviar semanalmente a base de chamados para os fornecedores;
- Priorizar chamados ou execução de serviços com peculiaridades ou restrições não previstas, de forma a alinhar com os grupos solucionadores um prazo e/ou execução das atividades, incluindo incidentes graves;
- Apoiar nos projetos de TIC, contemplando atividades de registros, atividades de suporte, cronograma e acompanhamento;
- Apoiar no planejamento da execução das solicitações dos usuários da SEE-PE;
- Apoiar na negociação dos prazos e atividades com os grupos solucionadores, caso estes não estejam previstos no catálogo de serviços;
- Apoiar no planejamento dos serviços para aspectos de capacidade, níveis de serviço, disponibilidade, segurança e continuidade, focando em todo o ciclo de vida do serviço;
- Realizar a integração dos serviços com as políticas existentes no negócio;
- Elaborar relatos de serviço, incluindo sua identidade, propósito, audiência, frequência e detalhes necessários às partes interessadas.
- Realizar auditorias periódicas da volumetria de impressão do serviço de Outsourcing de Impressão;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Serviços de TIC

PERFIL 10: Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível elevado deve ser ocupado por profissional com boa experiência e habilidades especializadas na área de apoio à Gestão de Serviços de TIC, sendo responsável por lidar com problemas e atividades de complexidades e criticidades altas para o setor, apoiando a gerência na condução de projetos específicos ou áreas especializadas dentro da equipe de Serviços de TIC, fornecendo suporte estratégico e técnico em uma variedade de atividades, orientação aos demais colaboradores do setor com a sua *expertise*, conduzir reuniões técnicas com a equipe para consecução das demandas, dentre outros encargos compatíveis com a senioridade exigida.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar na elaboração e/ou estabelecimento da Política de Gestão de Serviços, contemplando o objetivo, autoridades e responsabilidades dentro dos processos, bem como mensuração de requisitos, regulamentos e decretos associados para execução dos serviços;
- Apoiar no monitoramento, medição e análise crítica do plano do gerenciamento de serviços, visando identificar se estes estão sendo alcançados, através de métodos adequados para o monitoramento e a medição do Sistema de Gestão de Serviços (SGS) e dos serviços;
- Apoiar no planejamento e elaboração de processos e procedimentos de Gestão de Serviços de TIC;
- Apoiar no planejamento das atividades de definição, transição, monitoramento e melhoria contínua dos serviços de TIC;
- Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;
- Elaborar documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle, com desenhos dos processos no Bizagi ou ferramenta similar.
- Analisar e validar processos ITIL entregues pelo fornecedor e sugerir melhorias;
- Apoiar a implementação dos processos indicados na ITIL no âmbito da SEE, incluindo a divulgação dos processos para os grupos solucionadores;
- Analisar e validar os relatórios gerenciais encaminhados pelos fornecedores de Serviços de TIC;
- Apoiar nas atividades que produzam e acordem requisitos adequados de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) para todos os serviços de

- TI ou produtos novos planejados e alterados;
- Apoiar no planejamento de SLA's e SLO's dos serviços de TIC;
 - Acompanhar tendências de serviços e desempenho em relação aos SLA's;
 - Elaborar termo de atualização do serviço, subsidiando o comitê de mudança com informações relativas ao serviço;
 - Apoiar no gerenciamento das informações do Catálogo de Serviços de TIC, contemplando atividades de atualizações, revisões, status dos serviços e requisitos necessários;
 - Apoiar na elaboração e definição de indicadores do processo de gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC;
 - Reportar todos os relatos envolvendo os processos cuja responsabilidade seja dos fornecedores de serviços;
 - Apoiar no gerenciamento dos fornecedores durante todo ciclo de vida do serviço;
 - Extrair e enviar semanalmente a base de chamados para os fornecedores;
 - Priorizar chamados ou execução de serviços com peculiaridades ou restrições não previstas, de forma a alinhar com os grupos solucionadores um prazo e/ou execução das atividades, incluindo incidentes graves;
 - Apoiar nos projetos de TIC, contemplando atividades de registros, atividades de suporte, cronograma e acompanhamento;
 - Apoiar no planejamento da execução das solicitações dos usuários da SEE-PE;
 - Apoiar na negociação dos prazos e atividades com os grupos solucionadores, caso estes não estejam previstos no catálogo de serviços;
 - Apoiar no planejamento dos serviços para aspectos de capacidade, níveis de serviço, disponibilidade, segurança e continuidade, focando em todo o ciclo de vida do serviço;
 - Realizar a integração dos serviços com as políticas existentes no negócio;
 - Elaborar relatos de serviço, incluindo sua identidade, propósito, audiência, frequência e detalhes necessários às partes interessadas.
 - Realizar auditorias periódicas da volumetria de impressão do serviço de Outsourcing de Impressão;
 - Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Serviços de TIC

PERFIL 11: Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Pleno)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com experiência mediana e habilidades especializadas na área de apoio à Gestão de Serviços de TIC, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de complexidades e criticidades medianas para o setor, apoiando a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras do setor, auxiliando na implantação e melhoria de políticas e procedimentos da área, podendo conduzir reuniões com a equipe, com colaboradores de outros departamentos e partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar no monitoramento, em intervalos planejados, de forma a determinar se o Sistema de Gestão de Serviços (SGS) e os serviços atendem aos requisitos estabelecidos pelo próprio provedor de serviço e se estes foram implementados e mantidos de forma eficaz;
- Apoiar nas atividades que visem melhoria do Sistema de Gestão de Serviços (SGS);
- Manter registro de atendimento atualizado na ferramenta da Central de Serviços, apontando considerações pertinentes à construção da base de conhecimento, quando aplicável;
- Acompanhar a qualidade do atendimento oferecido pela equipe técnica, corrigindo possíveis desvios na atuação, informando à liderança da equipe sobre possíveis irregularidades;
- Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento;
- Identificar lacunas nos processos que impossibilitem ou dificultem a execução deste corretamente, de forma a manter a conformidade com o processo estabelecido;
- Apoiar na análise de justificativas quando os níveis mínimos de serviço (NMS) não forem cumpridos;
- Apoiar na análise da base de dados dos chamados encaminhadas por fornecedores;
- Revisar e validar a documentação para execução de serviços projetizados;
- Monitorar o cumprimento das ordens de serviço e validar sua execução conforme o estabelecido;
- Apoiar para que metas específicas e mensuráveis sejam desenvolvidas para todos os serviços de TI;
- Apoiar nas atividades que objetivem melhoria contínua dos processos, mesmo que as metas acordadas estejam sendo cumpridas;
- Revisar a descrição e especificação dos serviços novos ou modificados, visando sua disponibilização no catálogo de serviços de TIC de forma padronizada;
- Elaborar procedimentos necessários ao conhecimento dos grupos solucionadores, prezando pela excelência no atendimento;
- Atualizar procedimentos necessários ao conhecimento dos grupos solucionadores, prezando pela excelência no atendimento;
- Realizar o monitoramento dos indicadores do processo de gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC.
- Apoiar na fiscalização da correta execução dos processos que são de responsabilidade dos fornecedores;
- Apoiar na condução de reunião mensal com os fornecedores para alinhamento de demandas e tratativas de eventuais ajustes;
- Apoiar os usuários na intervenção de registros de incidentes ou requisições de serviço quando ocorrerem desvios, sejam relativos a prazos, categorização ou qualidade do serviços prestados;
- Apoiar periodicamente na revisão da política e normas de priorização de chamados;

- Fornecer informações relativas às atividades provenientes de projetos da área;
- Apoiar em atividades necessárias a contratações de bens e serviços de TIC, subsidiando a gestão com informações e documentos que apoiem a elaboração dos artefatos pertinentes à contratação da Gerência;
- Apoiar a equipe de contratações em atividades de elaboração de Termos de Referência para contratações de bens e serviços de TIC e apoiar na realização dos ajustes solicitados pela Gestão;
- Apoiar na elaboração da CIs, Ofícios, Notas Técnicas ou documentos equivalentes;
- Identificar serviços novos ou modificados, visando adequação do catálogo de serviços às necessidades do negócio;
- Apoiar na elaboração de documentações (procedimentos e processos) que auxiliem as equipes de atendimento ao usuário;
- Identificar requisitos e conteúdos pertinentes para serviços novos ou modificados;
- Apoiar na análise dos resultados de desempenho de serviços que estejam em desacordo com as metas estabelecidas, identificando anomalias e causas;
- Identificar informações e tendências relevantes sobre eventos significativos do setor;
- Consolidar e elaborar relatório detalhados com os dados obtidos nas pesquisas de relatos de serviços de TIC;
- Monitorar o andamento das solicitações dos colaboradores e dos chamados relacionados, buscando garantir seus respectivos tratamentos;
- Monitorar o consumo e a reposição de suprimentos do serviço de Outsourcing de Impressão;
- Acompanhar a distribuição e instalação de impressoras garantindo que as unidades atendidas possuam os recursos necessários;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Serviços de TIC

PERFIL 12: Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Júnior)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com pouca experiência e habilidades iniciais na área de tecnologia da informação, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de baixa complexidades para a Gestão de Serviços de TIC, apoia a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras e básicas do setor, auxilia a equipe em tarefas

administrativas e de comunicação com colaboradores de outros departamentos, fornecedores externos e demais partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade inicial exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Participar, quando convocado, de reuniões junto a Gestão de Ativos e Serviços de TIC;
- Esclarecer os fornecedores quanto ao entendimento dos objetivos, premissas, restrições do negócio e processos;
- Manter os SLA's de serviços atualizados;
- Apoiar na revisão de resultados de não conformidades e oportunidades de melhoria do gerenciamento dos NMS;
- Apoiar na mediação de tratativas entre fornecedores e usuários quando necessário;
- Orientar quanto à utilização e classificação dos serviços presentes no Catálogo de Serviços de TIC;
- Apoiar na disponibilidade do Catálogo de Serviços de TIC de forma a suportar o uso eficaz e eficiente das informações;
- Realizar a manutenção do Catálogo de Serviços de TIC, de forma a garantir que o mesmo esteja sempre atualizado e alinhado com os requisitos do negócio;
- Apoiar na comunicação das revisões e atualizações do Catálogo de Serviços de TIC;
- Manter os fornecedores informados sobre o planejamento de Gestão de Serviços;
- Alinhar informações pertinentes ao contrato junto aos fornecedores;
- Acompanhar a execução dos chamados pelos grupos solucionadores até que estes sejam resolvidos;
- Manter o usuário informado sobre o andamento dos chamados, os quais foram solicitados acompanhamento, de forma a controlar as expectativas sobre a solicitação feita e a entrega acordada;
- Monitorar os status dos chamados junto ao grupo solucionador, os quais foram solicitados acompanhamento;
- Acompanhar as atividades de execução realizadas pelos grupos solucionadores;
- Acompanhar as entregas realizadas pelos grupos solucionadores relativas às ações solicitadas pelos usuários da SEE, incluindo verificação da execução dos serviços junto aos usuários;
- Apoiar no provimento de informação às partes interessadas de serviços novos ou modificados e suas respectivas interações com outros serviços;
- Apoiar na articulação de treinamentos que auxiliem as equipes de atendimento ao usuário na realização das suas respectivas atividades, visando conformidade com o procedimento;
- Apoiar na orientação das equipes de atendimento ao usuário, contemplando envio de materiais informativos, quando necessário;
- Apoiar na análise de pesquisas de satisfação executadas pelo provedor de serviços ou outros grupos solucionadores, cujo conteúdo esteja relacionado a serviços;
- Executar todas as atividades necessárias ao atendimento dos chamados;
- Apoiar na disponibilização dos recursos solicitados pelos colaboradores e coletar as assinaturas em todos os documentos que se façam necessários;

- Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas;
- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados ao setor;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 13: Líder Técnico de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível mais elevado deve ser ocupado por profissional com grande experiência e habilidades especializadas na área de apoio à Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC, sendo responsável por lidar com problemas e atividades de complexidades e criticidades altas para o setor, apoiando a gerência na liderança, orientação e condução dos trabalhos executados pela equipe de Monitoramento, planejamento estratégico para priorização de atendimento às demandas da SEE-PE, execução de atividades com maior complexidade no setor, condução de reuniões com pessoal da área educacional e administrativa, apoiar a gerência na interface com as empresas terceirizadas que prestam serviços para a SEE-PE, fornecedores externos e demais partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar na elaboração do plano de execução dos programas especiais
- Acompanhar a execução dos programas especiais;
- Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas;
- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados dos programas especiais;
- Apoiar na avaliação, autorização e validação de documentos relacionados ao descarte de ativos;
- Elaborar relatórios de obsolescência do parque tecnológico;
- Monitorar as atividades de análise e descarte de bens inservíveis;
- Monitorar a triagem dos ativos solicitados para descarte, avaliando sua condição e determinando a destinação final apropriada;
- Realizar o acompanhamento e avaliação operacional dos Ativos de TIC junto aos fornecedores;
- Acompanhar a execução para destinação de ativos de TIC considerados inservíveis mesmo após tentativa de reparo;

- Revisar documentos e termos relacionados a Disponibilização de Ativos de TIC
- Apoiar nas atividades de fiscalização de ativos locados;
- Apoiar nas atividades que assegurem a definição de regras para o uso aceitável dos ativos;
- Apoiar na verificação da viabilidade e da disponibilidade dos ativos de TIC, conforme as demandas solicitadas;
- Apoiar nas atividades de monitoramento logístico do recolhimento e entrega dos Ativos de TIC
- Elaborar e revisar documentos referentes à movimentação de ativos de TIC;
- Realizar a conferência das movimentações dos ativos de TIC para garantir a correta atualização do inventário e o alinhamento com os registros patrimoniais;
- Apoiar na identificação do desvio irregular do ativo de TIC;
- Apoiar no registro da ocorrência de desvio irregular do ativo de TIC;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 14: Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com experiência mediana e habilidades especializadas na área de Inteligência Artificial e *Business Intelligence*, sendo responsável por coletar, organizar, analisar e interpretar o grande volume de dados gerados pelas equipes de apoio à Gestão de Ativos e Serviços de TIC, apoiando a gerência na análise e governança de dados, visando o planejamento e tomada de decisões estratégicas da área de negócios. Tem a responsabilidade de verificar a qualidade dos dados e a consistência dos relatórios produzidos, possuindo a *expertise* necessária para utilizar as bibliotecas das Linguagens Python e R, assim como, as técnicas e as ferramentas comuns de BI, que existem no mercado, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Coletar os dados dos sistemas utilizados pelas equipes da SEE-PE, como o ITSM da CESU, Redmine, inventário de ativos, relatórios de obsolescência, planejamentos das contratações;
- Organizar, analisar, interpretar os dados, criando dashboards para apoiar a gerência na tomada de decisões;

- Apoiar a gestão na conformidade com as políticas de privacidade e segurança de dados pessoais;
- Utilizar as ferramentas de manipulação e análise dados do mercado, como Microsoft Power BI, Qlick View, Tableau, Looker Studio, dentre outras;
- Utilizar as ferramentas de inteligência artificial, como ChatGPT, AWS, Azure, IBM Watson, PyTorch, TensorFlow, Keras, Deep Seek, Perplexity, dentre outras;
- Utilizar as bibliotecas da linguagem Python e R, para análise de dados;
- Apoiar na modelagem, design, governança e arquitetura dos dados gerados pelas equipes;
- Identificar e apresentar à gestão padrões, tendências, séries temporais e correlações, após a análise dos dados;
- Elaborar gráficos com insights e resultados das análises;
- Compartilhar informações pertinentes das análises com as equipes;
- Apoiar a gestão no desenvolvimento de políticas internas para o processo de coleta e análise de dados;
- Criar banco de dados organizados e estruturados para uso das equipes;
- Realizar as atividades de limpeza dos dados, através de técnicas de ETL (Extração, Transformação e Carregamento dos Dados);
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 15: Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com experiência mediana e habilidades especializadas na área de Inteligência Artificial e *Business Intelligence*, sendo responsável por coletar, organizar, analisar e interpretar o grande volume de dados gerados pelas equipes de apoio à Gestão de Ativos e Serviços de TIC, apoiando a gerência na análise e governança de dados, visando o planejamento e tomada de decisões estratégicas da área de negócios. Tem a responsabilidade de verificar a qualidade dos dados e a consistência dos relatórios produzidos, possuindo a *expertise* necessária para utilizar as bibliotecas das Linguagens Python e R, assim como, as técnicas e as ferramentas comuns de BI, que existem no mercado, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES:

São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Coletar os dados dos sistemas utilizados pelas equipes da SEE-PE, como o ITSM da CESU, Redmine, inventário de ativos, relatórios de obsolescência, planejamentos das contratações;
- Organizar, analisar, interpretar os dados, criando dashboards para apoiar a gerência na tomada de decisões;
- Apoiar a gestão na conformidade com as políticas de privacidade e segurança de dados pessoais;
- Utilizar as ferramentas de manipulação e análise dados do mercado, como Microsoft Power BI, Qlick View, Tableau, Looker Studio, dentre outras;
- Utilizar as bibliotecas da linguagem Python e R, para análise de dados;
- Apoiar na modelagem, design, governança e arquitetura dos dados gerados pelas equipes da SEE-PE;
- Identificar e apresentar à gestão padrões, tendências, séries temporais e correlações, após a análise dos dados;
- Elaborar gráficos com insights e resultados das análises;
- Compartilhar informações pertinentes das análises com as equipes da SEE-PE;
- Apoiar a gestão no desenvolvimento de políticas internas para o processo de coleta e análise de dados;
- Criar banco de dados organizados e estruturados para uso das equipes;
- Realizar as atividades de limpeza dos dados, através de técnicas de ETL (Extração, Transformação e Carregamento dos Dados);
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 16: Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Junior)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com pouca experiência e habilidades iniciais na área de tecnologia da informação, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de baixa complexidades para a Gestão de Ativos de TIC, apoia a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras e básicas do setor, auxilia a equipe em tarefas administrativas e de comunicação com colaboradores de outros departamentos, fornecedores externos e demais partes interessadas, dentre

outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES:

São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas no processo de descarte de ativos;
- Apoiar nas atividades que assegurem um adequado tratamento quando o ativo é descartado;
- Monitorar a devolução dos ativos da organização que estejam cedidos a colaboradores externos e internos;
- Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas, no processo de manutenção de ativos;
- Apoiar nas atividades de avaliação de atuação de substituição de peças nos Ativos de TIC;
- Executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas
- Realizar levantamento de inventário relacionado à demanda de disponibilização de ativos;
- Disponibilizar Ativos de TIC em eventos e programas;
- Monitorar a devolução dos ativos de TIC após empréstimo;
- Realizar conferência da conformidade dos ativos de TIC na disponibilização e devolução do ativo;
- Validar e autorizar remanejamentos de ativos de TIC;
- Elaborar e revisar documentos referentes ao remanejamento de ativos de TIC;
- Apoiar nas atividades de acompanhamento de status de Remanejamento;
- Apoiar nas atividades de acompanhamento de status das movimentações dos ativos de TIC;
- Processo de roubos e furtos de ativos de TIC: executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas;
- Processo de desbloqueio de tablets e PCs: conferir as informações necessárias para gerar o código de desbloqueio e executar atividades de comunicação com usuários e partes interessadas;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 17: Líder Técnico de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível mais elevado deve ser ocupado por profissional com grande experiência e habilidades especializadas na área de *Customer Relationship Management* (CRM), sendo responsável por apoiar a gerência na Integração de Operações de TIC fazendo da gestão de relacionamento com os colaboradores da área administrativa e educacional da SEE-PE, apoiar a gerência na liderança, orientação e condução dos trabalhos executados pela equipe de Integração de Operações de TIC, planejamento estratégico para priorização de atendimento às demandas da SEE-PE, execução de atividades com maior complexidade no setor, condução de reuniões com pessoal da área educacional, administrativa e partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES:

São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar a gestão na definição de critérios para realização de visitas à Sede Administrativa, Gerências Regionais de Educação, Prédios Administrativos e Unidades Escolares;
- Apoiar a gestão no planejamento da área de Integração de Operações de TIC;
- Elaborar o cronograma de visitas realizadas pela área de Integração de Operações de TIC;
- Apoiar no planejamento dos cronogramas de visitas elaborados e executados pelos servidores das Células de Tecnologia da Informação (CTI)
- Apoiar na elaboração e manutenção de indicadores que possibilitem o gerenciamento da área;
- Apoiar na definição de perfis, atividades e fluxos de trabalho realizados pela equipe;
- Apoiar na comunicação com usuários, quando houver situações de crise e/ou grande insatisfação com os serviços realizados pela operação de TIC;
- Apoiar no planejamento do roteiro de visitas para vistorias, considerando a melhor logística e disponibilidade de transporte;
- Acompanhar o cronograma de inaugurações das escolas da SEE, apoiando a disponibilização dos recursos de TIC solicitados;
- Participar das reuniões estratégicas das ações de inaugurações das escolas;
- Acompanhar o cronograma de encerramento das escolas da SEE-PE, apoiando nas atividades de recolhimento dos recursos de TIC solicitados;
- Participar das reuniões estratégicas das ações de encerramento das escolas;
- Definir critérios para realização da pesquisa de satisfação, contemplando objetivo, periodicidade de realização da pesquisa, escopo de abrangência, questionários e medição;
- Acompanhar os planos de ações provenientes das visitas realizadas e das pesquisas de satisfação;
- Realizar apresentação dos indicadores da área para as partes interessadas;
- Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;
- Apoiar na elaboração de documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle, com desenhos dos processos no Bizagi ou ferramenta similar;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 18: Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível elevado deve ser ocupado por profissional com boa experiência e habilidades especializadas na área de *Customer Relationship Management* (CRM), sendo responsável por lidar com problemas e atividades de complexidades e criticidades altas para o setor, apoiando a gerência na condução de projetos específicos ou áreas especializadas dentro da equipe de Integração de Operações de TIC, fornecendo suporte estratégico e técnico em uma variedade de atividades, orientação aos demais colaboradores do setor com a sua *expertise*, conduzir reuniões técnicas com a equipe para consecução das demandas, dentre outros encargos compatíveis com a senioridade exigida.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar a gestão na definição de critérios para realização de visitas à Sede Administrativa, Gerências Regionais de Educação, Prédios Administrativos e Unidades Escolares;
- Apoiar a gestão no planejamento da área de Integração de Operações de TIC;
- Elaborar o cronograma de visitas realizadas pela área de Integração de Operações de TIC;
- Apoiar no planejamento dos cronogramas de visitas elaborados e executados pelos servidores das Células de Tecnologia da Informação (CTI)
- Apoiar na elaboração e manutenção de indicadores que possibilitem o gerenciamento da área;
- Apoiar na definição de perfis, atividades e fluxos de trabalho realizados pela equipe;
- Apoiar na comunicação com usuários, quando houver situações de crise e/ou grande insatisfação com os serviços realizados pela operação de TIC;
- Apoiar no planejamento do roteiro de visitas para vistorias, considerando a melhor logística e disponibilidade de transporte;
- Acompanhar o cronograma de inaugurações das escolas da SEE, apoiando a disponibilização dos recursos de TIC solicitados;

- Participar das reuniões estratégicas das ações de inaugurações das escolas;
- Acompanhar o cronograma de encerramento das escolas da SEE-PE, apoiando nas atividades de recolhimento dos recursos de TIC solicitados;
- Participar das reuniões estratégicas das ações de encerramento das escolas;
- Definir critérios para realização da pesquisa de satisfação, contemplando objetivo, periodicidade de realização da pesquisa, escopo de abrangência, questionários e medição;
- Acompanhar os planos de ações provenientes das visitas realizadas e das pesquisas de satisfação;
- Realizar apresentação dos indicadores da área para as partes interessadas;
- Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;
- Apoiar na elaboração de documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle, com desenhos dos processos no Bizagi ou ferramenta similar;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 19: Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com experiência mediana e habilidades especializadas na área de *Customer Relationship Management* (CRM), sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de complexidades e criticidades medianas para o setor, apoiando a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras do setor, auxiliando na implantação e melhoria de políticas e procedimentos da área, podendo conduzir reuniões com a equipe, com colaboradores de outros departamentos e partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Elaborar e atualizar o documento de checklist utilizado nas visitas realizadas pela área de relacionamento e CTIs;
- Apoiar na realização de reuniões de Kick-off para apresentação da área de relacionamento para as partes interessadas;
- Apoiar no monitoramento e orientações relativas às vistorias realizadas pela equipe e CTIs;
- Apoiar nas vistorias dos Prédios Administrativos, Sede e nas GRES;

- Compilar e analisar os resultados gerados através do preenchimento dos checklists das escolas realizados pelas CTIs e equipe de Integração das Operações de TIC;
- Analisar e consolidar os registros de relatos solicitados pelos usuários durante evento realizado pela SEE-PE.
- Apoiar no monitoramento de ações, incluindo as que são realizadas por outros grupos solucionadores, as quais precedem aos eventos realizados pela SEE-PE.
- Elaborar materiais informativos padrão da área de Integração das Operações de TIC;
- Acompanhar as ações dos grupos solucionadores em função das inaugurações de escolas;
- Acompanhar as ações dos grupos solucionadores em função dos encerramentos de escolas;
- Apoiar na análise do resultado da pesquisa de Satisfação;
- Acompanhar o atendimento das necessidades identificadas nas visitas e pesquisas de satisfação;
- Apoiar na divulgação dos resultados obtidos através dos checklists realizados na sede, GREs, prédios administrativos e escolas, através de boletins;
- Manter o registro de atendimento atualizado na ferramenta da Central de Serviços, apontando considerações pertinentes à construção da base de conhecimento, quando aplicável;
- Apoiar no acompanhamento da qualidade do atendimento oferecido pela equipe técnica, sugerindo correções para possíveis desvios na atuação, informando à liderança da equipe de Integração das Operações de TIC sobre as possíveis irregularidades;
- Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 20: Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com pouca experiência e habilidades iniciais na área de relacionamento com os clientes, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de baixa complexidades para a Integração de Operações de TIC, apoia a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras e básicas do setor, auxilia a equipe em tarefas administrativas e de comunicação com colaboradores de outros departamentos, fornecedores externos e demais partes

interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, no tocante ao acompanhamento das atividades realizadas por terceiros sob os aspectos de recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, na distribuição e compartilhamento de comunicados e informações relativas às ações que envolvem recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, no planejamento e na execução de visitas de relacionamento e vistorias técnicas que envolvem recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, nas atividades de sensibilização e conscientização dos usuários de TIC quanto ao uso ético e responsável dos recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, com relação à política de dados dados pessoais, em atenção ao Decreto Estadual nº 49.265;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, na avaliação da qualidade e da satisfação com os recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, nos processos que envolvem ativação e desativação de unidades sob os aspectos dos recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, com os processos de ativos de TIC e serviços de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, no que tange o acompanhamento da atuação dos fornecedores de recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, no acompanhamento da entrada, movimentação e saída dos recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, colaborando com o processo de inventário e desfazimento dos recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, com o gerenciamento dos recursos de TIC, utilizando ferramentas e plataformas de controle e monitoramento de recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, auxiliando os usuários de TIC no tocante ao ciclo de vida dos chamados na Central de Serviços Única (CeSU);
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, auxiliando os usuários de TIC quanto à utilização de recursos de TIC, tais como softwares e hardwares, sistemas administrativos e educacionais, redes e conectividade, entre outros recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, identificando e comunicando as necessidades de recursos de TIC pelos usuários de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, zelando pela economia e conservação dos recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, acompanhando a ativação e/ou desativação de recursos de TIC;

- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, acompanhando a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva de recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, reportando possíveis atrasos, problemas e/ou inconformidades relacionadas aos recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, auxiliando os usuários de TIC no tocante à utilização dos recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, orientando os usuários de TIC quanto a utilização de documentações relacionadas aos recursos de TIC;
- Apoiar a GGTI e a CTI, no âmbito das GREs e Escolas, auxiliando a participação dos usuários de TIC em eventos, formações, oficinas e/ou cursos relacionados com recursos de TIC;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Projetos de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 21: Especialista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível mais elevado deve ser ocupado por profissional com grande experiência e habilidades especializadas na área de apoio a Projetos de TIC, sendo responsável por lidar com problemas e atividades de complexidades e criticidades altas para o setor, apoiando a gerência na supervisão, orientação e condução dos trabalhos executados pela equipe de Projetos de TIC, planejamento estratégico para priorização de atendimento às demandas da SEE-PE, execução de atividades com maior complexidade no setor, condução de reuniões com pessoal da área educacional, administrativa e demais partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar no planejamento para elaboração do cronograma de execução dos projetos;
- Elaborar o plano de gerenciamento de projetos;
- Apoiar nas atividades de execução do Plano de Gerenciamento de Projeto, bem como orientar e engajar a equipe envolvida no comprometimento com as entregas e marcos estabelecidos;

- Identificar, analisar e corrigir não conformidades, implementando ações de corretivas e preventivas na fase de execução dos projetos;
- Elaborar e revisar documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle, com desenhos dos processos no Bizagi ou ferramenta similar;
- Analisar as lições aprendidas e apoiar na elaboração de plano de ação;
- Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;
- Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento;
- Prover direcionamento estratégico e técnico para a execução dos serviços contratados e demandados através das ordens de serviço;
- Avaliar continuamente o desempenho das equipes, visando direcioná-los para obtenção dos melhores resultados e melhoria contínua;
- Acompanhar o cumprimento dos prazos estipulados nas ordens de serviços e pela qualidade da execução dos serviços, buscando aderência aos critérios de aceitação e níveis mínimos de serviços;
- Elaborar planejamento para início da execução dos serviços;
- Elaborar planejamento para execução do Plano de Execução dos Serviços pelas equipes alocadas para prestação do serviço;
- Realizar acompanhamento da execução do Plano de Execução dos Serviços e de todos os serviços demandados através das ordens de serviço;
- Realizar articulação com diferentes prestadores de serviço, servidores efetivos e equipes alocadas para a execução de serviços;
- Criar e manter base de conhecimento da execução dos serviços;
- Participar de reuniões técnicas com a Gestão e Fiscalização do Contrato, assim como, com as demais áreas da GGTIC e SEE-PE;
- Revisar a documentação elaborada pela área técnica, em especial, os entregáveis previstos no contrato;
- Apoiar na elaboração de métricas e atualização ferramentas de controle;
- Revisar tecnicamente documentações e políticas padrão postas em prática através dos serviços contratados;
- Elaborar relatórios mensais com medições e evidências dos serviços realizados;
- Avaliar tecnicamente a equipe de prestação de serviços, com feedbacks mensais para a equipe e para a geência;
- Identificar oportunidades de melhorias operacionais e/ou de tecnologias utilizadas nas prestações de serviço;
- Realizar monitoramento mensal, com apresentação de entregas da ordem de serviço, retrospectiva e propostas de melhorias;
- Aplicar, bimestralmente um questionário de avaliação dos serviços com o gestor do contrato;
- Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e atualização da base de conhecimento;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Projetos de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 22: Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Product Owner (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível elevado deve ser ocupado por profissional com grande experiência e altamente especializado no uso de métodos ágeis para desenvolvimento de produtos e projetos, apoiando a gestão na comunicação e no entendimento das necessidades dos clientes e partes interessadas da SEE-PE, sendo responsável por maximizar o valor de entrega dos produtos ou serviços desenvolvidos pelas equipes. Requer um profissional que desempenha diversas funções e responsabilidades, com habilidades para rapidamente internalizar a visão global e estratégias da área de negócio da SEE-PE, relacionamento com os diversos colaboradores das áreas educacionais e administrativas, bem como liderança para condução dos projetos, dentre outros encargos compatíveis com a senioridade exigida.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Representar os interesses da gestão, traduzindo as expectativas para a solução das demandas;
- Definir o escopo das demandas, estabelecer critérios e negociar prazos com as equipes;
- Gerenciar e refinar o *backlog* do produto, criando e comunicando as atividades a serem desenvolvidas no *sprint*;
- Colaborar com as equipes para o alinhamento das atividades do *backlog*;
- Priorizar as necessidades das demandas, considerando os objetivos e urgências de clientes e partes interessadas;
- Valorizar o trabalho desenvolvido pelas equipes, esclarecendo todas as dúvidas e informando sobre todas as necessidades;
- Desenvolver técnicas para antecipar às necessidades dos clientes, com ações proativas;
- Supervisionar todas as etapas de realização das atividades do *sprint*;
- Facilitar e apoiar o relacionamento com as partes interessadas;
- Avaliar o feedback dos clientes e partes interessadas, visando as adaptações necessárias no *backlog*;
- Participar dos cerimoniais scrum de planejamento, revisão e retrospectiva do *sprint*;
- Garantir que o *backlog* do produto esteja sempre visível, transparente e claro para que todos saibam quais são as suas atribuições e responsabilidades no *sprint*;
- Analisar todas as entregas das equipes no evento scrum de revisão, avaliando se o produto entregue está alinhado com as expectativas do cliente e objetivos do projeto;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Projetos de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 23: Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Scrum Master (Pleno)

DESCRIÇÃO: Este perfil deve ser ocupado por profissional com boa experiência e especialização no uso de métodos ágeis, sendo responsável por implantar a metodologia nas empresas, desempenhando funções essenciais para o sucesso dos projetos. Profissional multifacetado, atua como líder, mentor, facilitador e guardião dos valores e práticas ágeis dentro das equipes, assumindo a responsabilidade de garantir que os eventos do Scrum, como reuniões diárias (daily), planejamento de sprint (planning), revisões de sprint (review) e retrospectivas, sejam adequadas e produtivas. Deve ser um profissional flexível e de mente aberta para as oportunidades de melhoria nos fluxos de trabalho da equipe.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar na identificação e remoção de obstáculos para que as equipes da gestão de ativos e serviços de TIC alcancem os objetivos planejados nas atividades e/ou projetos demandados;
- Planejamento e condução de reuniões de projetos;
- Garantir que o processo de desenvolvimento da metodologia ágil de sistemas seja compreendido e seguido pelas equipes, com base nos eventos do Scrum;
- Acompanhar o andamento das atividades com o intuito de manter todos os colaboradores das equipes focados no objetivo do *Sprint* e no prazo de entrega dos produtos;
- Utilizar métodos de facilitação para execução os eventos Scrum junto às equipes;
- Aplicar as técnicas de priorização do *backlog* do produto;
- Aplicar métricas para avaliar a produtividade das equipes;
- Motivar o P.O. (Product Owner) sobre a importância de sua participação nos eventos Scrum junto às equipes, visando o desenvolvimento do *Sprint*;
- Remover os impedimentos que podem ocorrer durante o desenvolvimento das atividades do *Sprint*, visando o progresso das equipes;
- Prestar suporte na orientação às equipes, no ambiente organizacional;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Projetos de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 24: Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)

DESCRIÇÃO: Este perfil de nível elevado deve ser ocupado por profissional com boa experiência e habilidades especializadas na área de apoio a Projetos de TIC, sendo responsável por lidar com problemas e atividades de complexidades e criticidades altas para o setor, apoiando a gerência na condução de projetos específicos ou áreas especializadas dentro da equipe de Projetos de TIC, fornecendo suporte estratégico e técnico em uma variedade de atividades, orientação aos demais colaboradores do setor com a sua *expertise*, conduzir reuniões técnicas com a equipe para consecução das demandas, dentre outros encargos compatíveis com a senioridade exigida.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar no planejamento para elaboração do cronograma de execução dos projetos de Ativos e Serviços de TIC;
- Elaborar o plano de gerenciamento de projetos;
- Apoiar nas atividades de execução do Plano de Gerenciamento de Projeto, bem como orientar e engajar a equipe envolvida no comprometimento com as entregas e marcos estabelecidos;
- Identificar, analisar e corrigir não conformidades, implementando ações de corretivas e preventivas na fase de execução dos projetos;
- Elaborar e revisar documentos que retratem os processos e procedimentos de trabalho, métricas e ferramentas de controle, com desenhos dos processos no Bizagi ou ferramenta similar;
- Analisar as lições aprendidas e apoiar na elaboração de plano de ação;
- Elaborar relatórios mensais com as medições e evidências dos serviços realizados;
- Elaborar documentos com recomendações de procedimentos operacionais e repasse de conhecimento;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Projetos de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 25: Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com experiência mediana e habilidades especializadas na área de apoio Projetos de TIC, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de complexidades e criticidades medianas para o setor, apoiando a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras do setor, auxiliando na implantação e melhoria de políticas e procedimentos da área, podendo conduzir reuniões com a equipe, com colaboradores de outros departamentos e partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Apoiar na elaboração, convocação e apresentação de kick-off para as principais partes interessadas, por ocasião da iniciação de projetos;
- Apoiar na manutenção dos repositórios e na rastreabilidade dos documentos dos projetos;
- Elaborar o termo de encerramento do Projeto;
- Elaborar o Documento de Lições Aprendidas;
- Apoiar na condução de reuniões para a coleta de informações das lições aprendidas;
- Elaborar o Termo de Suspensão ou Retomada do Projeto;
- Elaborar o Controle de Solicitação de Mudança do Projeto;
- Desenvolver e revisar documentos necessários para a gestão de projetos;
- Apoiar no monitoramento dos indicadores de desempenho do setor;
- Apoiar no monitoramento do andamento das iniciativas, coletando e analisando informações sobre o progresso e destacando pontos de atenção dos projetos;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Projetos de Ativos e Serviços de TIC

PERFIL 26: Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Júnior)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com pouca experiência e habilidades iniciais na área de tecnologia da informação, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de baixa complexidades para o setor de Projetos de TIC, apoia a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras e básicas do setor, auxilia a equipe em tarefas administrativas e de comunicação com colaboradores de outros departamentos, fornecedores externos e demais partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Elaborar ou revisar o inventário dos projetos, identificando os projetos em execução, ou novos projetos candidatos ao portfólio do setor;
- Categorizar os projetos segundo a metodologia de gestão de portfólio, excluindo as iniciativas que não tenham características de projeto;
- Apoiar na avaliação e seleção dos projetos, com o objetivo de identificar a viabilidade e o alinhamento estratégico;
- Apoiar no processo de autorização/formalização do portfólio projetos do setor;
- Participar das reuniões de trabalho e demais atividades relacionadas aos projetos;
- Apoiar no alinhamento estratégico e no desdobramento das iniciativas de TIC;
- Apoiar na estruturação das fichas de projetos;
- Apoiar na análise da situação do portfólio, identificando pontos de atenção, desvios e riscos, baseado nos requisitos de monitoramento;
- Apoiar no reporte da situação do portfólio e impactos de eventuais desvios sobre a estratégia adotada;
- Apoiar na elaboração de recomendações, incluindo plano de ação para realinhamento;
- Encaminhar as recomendações para a liderança do setor e acompanhar as ações;
- Encaminhar recomendações futuras para os principais interessados no projeto;
- Apoiar o agendamento da reunião de Lições Aprendidas;
- Analisar registro de lição aprendida, solicitando adequação aos responsáveis e sugerindo soluções, caso necessário;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ÁREA: Setor de Sustentação de Ativos de TIC e Setor de Sustentação de Serviços de TIC

PERFIL 27: Analista de Apoio à Gestão de Processos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)

DESCRIÇÃO: Perfil que requer profissional com experiência mediana e habilidades especializadas em Processos de TIC, sendo responsável por lidar com problemas e atividades considerados de complexidades e criticidades medianas para o setor, apoiando a gerência em uma variedade de tarefas técnicas e operacionais, executando as atividades mais rotineiras do setor, auxiliando na implantação e melhoria dos processos, atividades e procedimentos da área, podendo conduzir reuniões com a equipe, com colaboradores de outros departamentos e partes interessadas, dentre outros encargos compatíveis com o nível de senioridade exigido.

ATIVIDADES: São atividades comumente executadas por este perfil, não exaustivas:

- Utilizar ferramentas de modelagem de processos, como, Bizagi, Visio ou ARIS para representar os processos;
- Mapear e desenhar os processos dos times utilizando metodologias, frameworks e melhores práticas de mapeamento;
- Elaborar fichas dos processos, diagrama de causa e efeitos, POP, E-Books, fluxogramas dos processos, suas atividades e entregas;
- Disponibilizar para as equipes os artefatos criados no mapeamento dos processos na intranet da GSTE;
- Definir indicadores (métricas) de desempenho para os processos mapeados objetivando o entendimento do impacto de cada processo na área de negócios da SEE-PE;
- Acompanhar e avaliar os indicadores de desempenho dos processos, visando a proposição de melhorias;
- Realizar a análise dos processos existentes visando identificar ineficiência, gargalos, riscos, desperdícios, dentre outros;
- Propor a melhoria dos processos, que podem incluir a reestruturação de etapas, simplificação de atividades, implementação de novas tecnologias, dentre outros;
- Apoiar na realização de auditorias internas e externas relacionadas ao processo;
- Preparar material para realização de treinamento de implantação ou melhoria dos processos, visando a capacitação dos colaboradores;
- Auxiliar as equipes a adotar as novas práticas e garantir a execução correta dos processos otimizados;
- Avaliar continuamente o desempenho dos processos após a implementação de melhorias;
- Propor os ajustes necessários para garantir a execução correta dos processos otimizados;
- Dentre outras atividades compatíveis com o nível de senioridade exigido.

REQUISITOS MÍNIMOS DE FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E QUALIFICAÇÃO:

Encontram-se definidos no ANEXO III.

ANEXO II - PESQUISA DE MERCADO DE SALÁRIOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS

(Doc. SEI [73978497](#))

ANEXO III - REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS

PERFIL PROFISSIONAL	FORMAÇÃO ACADÊMICA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	
	Requisito Obrigatório	Requisito Obrigatório	Requisito Obrigatório	Requisito Desejável
Líder Técnico de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação,	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de alta complexidade relacionadas à	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior;	Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master, Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) ou

TIC (Sênior)	com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	gestão de relacionamento com o cliente e projetos de ativos e serviços de TIC, tendo realizado atividades de liderança por pelo menos 3 meses nos últimos 12 meses.	-ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO 20.000; - ISO 55.000; -PSM-I (Professional Scrum Master™ I); -PMP(Project Management Professional); - COBIT 5 ou superior.	equivalente.
Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de alta complexidade relacionadas à gestão de relacionamento com o cliente e projetos de ativos e serviços de TIC,	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; -ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO 20.000; - ISO 55.000; -PSM-I (Professional Scrum Master™ I); -PMP(Project Management Professional); - COBIT 5 ou superior.	-Conhecimento comprovado em - Copywriting, redação e comunicação interpessoal; -Conhecimento comprovado em CRM; -Conhecimento comprovado liderança de equipe.

Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de relacionadas à gestão de relacionamento com o cliente e projetos de ativos e serviços de TIC,	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO 20.000; - ISO 55.000; -PSM-I (Professional Scrum Master™ I); -PMP(Project Management Professional); - COBIT 5 ou superior.	-Conhecimento comprovado em - Copywriting, redação e comunicação interpessoal; -Conhecimento comprovado em CRM; -Conhecimento comprovado liderança de equipe.
Analista de Apoio à Gestão na Integração das Operações de Ativos e Serviços de TIC (Júnior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão ativos e serviços de TIC.	Possuir no mínimo 2 (dois) dos seguintes conhecimentos comprovados: -Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário; - Redes de computadores; - Sistemas de informática; - Noções básicas de fluxo de	Possuir conhecimento comprovado na área de gestão de ativos e serviços de TIC ou metodologias ágeis.

			processos e ferramentas ITSM como GLPI ou ServiceNow.	
Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de alta complexidade relacionadas à gestão de ativos de TIC, tendo realizado atividades de liderança por pelo menos 3 meses nos últimos 12 meses. Experiência comprovada em liderança de equipes técnicas e operacionais, garantindo a implementação e manutenção de serviços críticos de TIC, gestão de desempenho e conformidade com SLAs e KPIs.	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - Professional Scrum Master™ I - COBIT 5 ou superior; - HDI Support Center Manager (HDI-SCM); - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).	Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master, Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) ou equivalente.

		Conhecimento e experiência comprovado no apoio a gestão de contratos de prestação de serviços de TIC e Central de Serviços de TIC.		
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de apoio à gestão de serviços de TIC. Conhecimento e experiência comprovado no apoio a gestão de contratos de prestação de serviços de TIC e Central de Serviços de TIC.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - COBIT 5 ou superior.	Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master, Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) ou equivalente.
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de apoio à gestão	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou	Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master ou Agile Foundation.

	MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	de serviços de TIC. Conhecimento e experiência comprovado no apoio a gestão de contratos de prestação de serviços de TIC e Central de Serviços de TIC.	superior; - Certificação CAPM (Certified Associate in Project Management); - ISO/IEC 20.000; - ISO/IEC 55.000; - COBIT 5 ou superior.	
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Serviços de TIC (Júnior)	Estar, no mínimo, cursando o penúltimo período do curso de nível superior da área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão de serviços de TIC.	Possuir no mínimo 2 (dois) dos seguintes conhecimentos comprovados: -Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário; - Conhecimentos básicos comprovados em ferramentas ITSM + fundamentos de atendimento técnico.	Possuir conhecimento comprovado na área de gestão de serviços de TIC ou metodologias ágeis
Líder Técnico de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de alta	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações:	Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master, Agile Certified

TIC (Sênior)	com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	complexidade relacionadas à gestão de ativos de TIC, tendo realizado atividades de liderança por pelo menos 3 meses nos últimos 12 meses. Experiência comprovada em liderança de equipes multidisciplinares, garantindo a governança dos ativos de TIC, controle de inventário, compliance e segurança da informação. Experiência comprovada no uso de ferramentas de gestão de ativos, como GLPI, ServiceNow, SCCM, Lansweeper ou	- ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 55.000; - COBIT 5 ou superior.	Practitioner (PMI-ACP) ou equivalente.
--------------	---	---	--	--

		similares.		
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de apoio à gestão de ativos de TIC. Experiência comprovada no uso de ferramentas de gestão de ativos, como GLPI, ServiceNow, SCCM, Lansweeper ou similares.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 55.000; - COBIT 5 ou superior.	Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master, Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) ou equivalente.
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de apoio à gestão de ativos de TIC. Experiência comprovada no uso de ferramentas de gestão de ativos, como GLPI, ServiceNow,	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - Certificação CAPM (Certified Associate in Project Management) - ISO/IEC 55.000; - COBIT 5 ou superior.	Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master ou Agile Foundation.

		SCCM, Lansweeper ou similares.		
Analista de Apoio à Gestão na Sustentação de Ativos de TIC (Júnior)	Estar, no mínimo, cursando o penúltimo período do curso de nível superior da área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão de ativos.	Possuir, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes conhecimentos comprovados: - Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário. - conhecimento comprovado básico em gestão de ativos, ferramentas de chamados (ex: GLPI) ou ITSM	Possuir conhecimento comprovado na área de gestão de ativos de TIC ou metodologias ágeis.
Líder Técnico de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de alta complexidade relacionadas à gestão de ativos ou serviços de TIC, tendo realizado atividades de liderança por pelo menos 3	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - ISO/IEC 55.000; -Professional Scrum Master™ I;	- Cursos na área de planejamento de contratações públicas; - Curso de redação oficial de documentos; -Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master, Agile Certified Practitioner

		meses nos últimos 12 meses. Conhecimento comprovado na elaboração de documentos da fase de planejamento da contratação (Documentos de Formalização da Demanda, Estudos Técnicos e Termos de Referência).	- COBIT 5 ou superior.	(PMI-ACP) ou equivalente.
Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de alta complexidade relacionadas à gestão de ativos e serviços de TIC; Conhecimento comprovado na elaboração de documentos da fase de planejamento da	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - ISO/IEC 55.000; - Professional Scrum Master™ I; - COBIT 5 ou superior.	- Cursos na área de planejamento de contratações públicas; - Curso de redação oficial de documentos; - Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master, Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) ou equivalente.

		contratação (Documentos de Formalização da Demanda, Estudos Técnicos e Termos de Referência).		
Analista de Apoio à Gestão no Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de apoio à gestão de ativos e serviços de TIC; Conhecimento desejável na elaboração de documentos da fase de planejamento da contratação (Documentos de Formalização da Demanda, Estudos Técnicos e Termos de Referência).	Possuir, no mínimo, 1 (duas) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - ISO/IEC 55.000; - Professional Scrum Master™ I; - COBIT 5 ou superior.	- Cursos na área de planejamento de contratações públicas; - Curso de redação oficial de documentos; - Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master, Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) ou equivalente.
Analista de Apoio à Gestão no	Estar, no mínimo, cursando o penúltimo período do curso de nível superior da área de Tecnologia da	Experiência profissional de, no mínimo,	Possuir no mínimo 2 (dois) dos seguintes	Possuir conhecimento comprovado na

Desenvolvimento de Ativos e Serviços de TIC (Junior)	Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	1 (um) ano em atividades de apoio à gestão de ativos e serviços de TIC.	conhecimentos comprovados: - Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário; - Microsoft Excel e Microsoft Word, nível avançado; - Metodologias ágeis, como Scrum Master ou Agile Foundation.	área de gestão de ativos e serviços de TIC ou metodologias ágeis.
Líder Técnico de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de alta complexidade relacionadas à gestão de ativos e serviços de TIC, tendo realizado atividades de liderança por pelo menos 3 meses nos últimos 12 meses. Conhecimento comprovado em pelo menos uma dessas áreas:	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO/IEC 20.000; - ISO/IEC 55.000; - Professional Scrum Master™ I; - COBIT 5 ou superior.	- Cursos na área de planejamento de contratações públicas; - Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master, Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) ou equivalente.

		inteligência artificial, business intelligence, análise de dados, ciência de dados ou engenharia de dados.		
Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de tecnologia da informação em uma das seguintes áreas: inteligência artificial, business intelligence, análise de dados, engenharia de dados, ciência de dados ou aprendizado de máquinas. - Atuação comprovada em projetos de ETL,	- Possuir uma das seguintes Certificações: Power BI (Microsoft), Tableau, Qlik Sense, Looker ou ferramentas similares. - Possuir uma das certificações em Machine Learning (Google, AWS, Microsoft AI Engineer, Tensor Flow Developer, IBM AI, dentre outras correlatas) - Conhecimento comprovado em Processamento de Linguagem Natural (NLP),	- Conhecimento em Linguagens SQL, Python e R para análise e manipulação de dados. - Conhecimento comprovado das diretrizes éticas de IA, explicabilidade de modelos e compliance com LGPD. - Conhecimento prático de MLOps e implementação de modelos de IA em produção.

		modelagem de dados, criação de dashboards e relatórios gerenciais	Visão Computacional ou Modelos Preditivos.	
Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de tecnologia da informação em uma das seguintes áreas: inteligência artificial, business intelligence, análise de dados, engenharia de dados, ciência de dados ou aprendizado de máquinas. - Atuação comprovada em projetos de ETL, modelagem de dados, criação de dashboards e relatórios gerenciais	- Possuir uma das certificações em Machine Learning (Google, AWS, Microsoft AI Engineer, Tensor Flow Developer, IBM AI, dentre outras correlatas)	

Analista de Apoio à Gestão no Monitoramento e Controle de Ativos e Serviços de TIC (Junior)	Estar, no mínimo, cursando o penúltimo período do curso de nível superior da área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão de ativos e serviços de TIC.	Possuir no mínimo 2 (dois) dos seguintes conhecimentos comprovados: - Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário; - Noções básicas de métricas de desempenho e sistemas de alerta. - Power BI; - Looker.	Possuir conhecimento comprovado na área de gestão de ativos e serviços de TIC ou metodologias ágeis.
Especialista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, juntamente com curso de especialização de nível superior (lato sensu) em Gestão Ágil de Projetos (ou em área correlata à de atuação do perfil), em curso com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos em atividades relacionadas à gestão de projetos de TIC com metodologias ágeis, com participação em projetos de grande porte ou alta complexidade, preferencialment e em ambientes corporativos ou governamentais.	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: - ITIL v3 ou superior; - ITIL v3 ou superior de nível intermediária; - ISO 55.000; - ISO 38.500 ou superior; - ISO 20.000; -Professional Scrum Master™ I - COBIT 5 ou superior. - Agile Certified Practitioner	Certificação em metodologias ágeis, como Scrum Master, Experiência com ferramentas de gestão de projetos e portfólios, como MS Project, Jira, Asana, ou similares.

		Experiência comprovada com Vivência com cronograma, escopo, equipe e orçamento.	(PMI-ACP) ou equivalente;	
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC - Product Owner (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de planejamento, monitoramento e controle de atividades para assegurar a entrega de valor contínuo e metodologias ágeis.	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: -PSPO I (Professional Scrum Product Owner); -CSPO; -PSM I (Professional Scrum Master™ I); - Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) - ITIL v3 ou superior;	Certificação em gestão de portfólios, como MoP (Management of Portfolios) ou PgMP (Program Management Professional); Experiência com ferramentas de gestão de projetos e portfólios, como MS Project, Jira, Asana, ou similares.
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades com uso de	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - PSM I	Certificação em gestão de portfólios, como MoP (Management of Portfolios) ou

TIC - Scrum Master (Pleno)	MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	metodologia ágil em projetos de TIC.	(Professional Scrum Master™ I); - PSM II (Professional Scrum Master™ II); - Agile Certified Practitioner (PMI-ACP)	PgMP (Program Management Professional). Experiência com ferramentas de gestão de projetos e portfólios, como MS Project, Jira, Asana, ou similares.
Analista de Apoio à gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Sênior)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades de gerenciamento de projetos de TIC.	Possuir, no mínimo, 2 (duas) das seguintes certificações: -CAPM (Certified Associate in Project Management) ou equivalente; -PSPO I (Professional Scrum Product Owner) -PSM I (Professional Scrum Master™ I); - Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) - ITIL v3 ou	Certificação em gestão de portfólios, como MoP (Management of Portfolios) ou PgMP (Program Management Professional); Experiência com ferramentas de gestão de projetos e portfólios, como MS Project, Jira, Asana, ou similares.

			superior.	
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades de gerenciamento de projetos de TIC.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: -CAPM (Certified Associate in Project Management) ou equivalente; - Agile Certified Practitioner (PMI-ACP); -PSM I (Professional Scrum Master™ I).	Certificação em gestão de portfólios, como MoP (Management of Portfolios) ou PgMP (Program Management Professional); Experiência com ferramentas de gestão de projetos e portfólios, como MS Project, Jira, Asana, ou similares.
Analista de Apoio à Gestão de Projetos de Ativos e Serviços de TIC (Júnior)	Estar, no mínimo, cursando o penúltimo período do curso de nível superior da área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 1 (um) ano em atividades de apoio à gestão de projetos de ativos e serviços de TIC.	Possuir no mínimo 2 (dois) dos seguintes conhecimentos comprovados: - Gestão de projetos; -Ferramentas de gestão de projetos; -Microsoft Excel e Microsoft Word, nível intermediário;	Possuir conhecimento comprovado na área de gestão de projetos de TIC ou metodologias ágeis.

			-Microsoft Excel e Microsoft Word, nível avançado; -Metodologias ágeis, como Scrum Master ou Agile Foundation.	
Analista de Apoio à Gestão de Processos de Ativos e Serviços de TIC (Pleno)	Curso de nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou possuir curso de nível superior completo em qualquer outra área, juntamente com curso de pós-graduação ou MBA em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, em estabelecimento de ensino superior reconhecido pelo MEC.	Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em atividades com uso de metodologia de análise e melhoria de processos de TIC.	Possuir, no mínimo, 1 (uma) das seguintes certificações: - Lean Six Sigma; -Business Process Management (BPM); - ITIL v3 ou superior; - ISO 20.000; - ISO 55.000; -PSM-I (Professional Scrum Master™ I).	Certificação em Business Process Management (BPM); Experiência com ferramentas de gestão de processos ou projetos e portfólios, ferramentas como Bizagi, Visio, MS Project, Jira, Redmine, Asana ou similares.

ANEXO IV - MAPA DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

(Doc. SEI [70798441](#))