



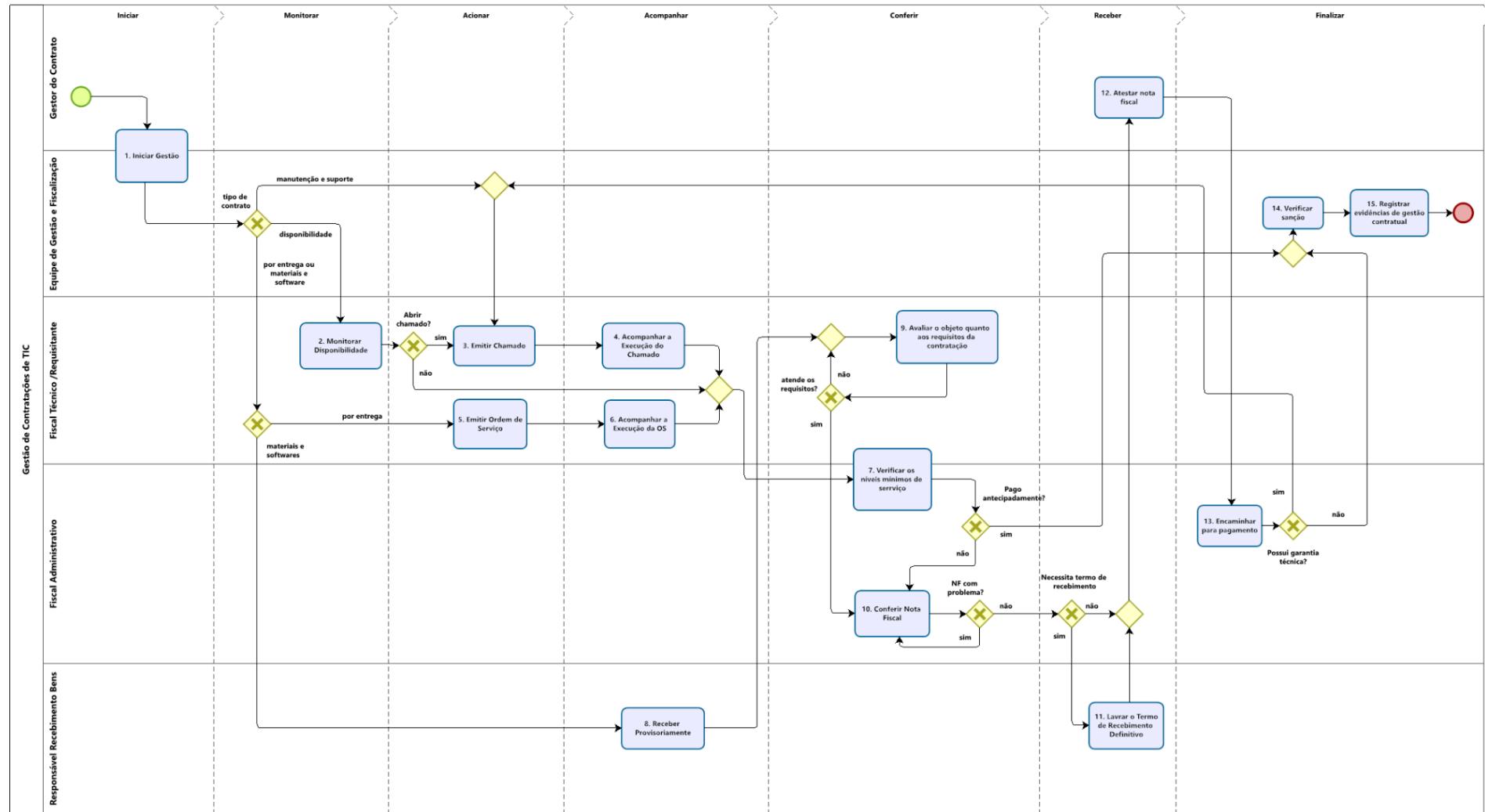
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

**PROCESSO DE GESTÃO DE
CONTRATOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÕES**

**DESENHO DO PROCESSO
DEFINIÇÕES
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS**



DESENHO DO PROCESSO





CONTROLE DE VERSÕES

Versão e data	Alterações
1.5 - 11/2025	<ul style="list-style-type: none">• Inclusão dos campos: "Objetivo do Processo" e "Controle de Versões"• Ajuste nos nomes das unidades, conforme novo organograma da SGTI (Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação)• Sem alterações na modelagem do processo

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
O objetivo do Processo de Gestão de Contratos de TIC do TRT4 é garantir que os acordos firmados com fornecedores sejam executados de forma correta e eficiente, assegurando o cumprimento das obrigações legais e contratuais por ambas as partes. Visa garantir o bom uso do dinheiro público, a efetivação das entregas e a minimização de riscos, atrasos ou prejuízos para a administração.

Responsável pelo Processo
Divisão de Apoio a Contratações de TIC

Papéis	
Gestor do Contrato	Responsável por todas as etapas da gestão do contrato e ateste de serviços e materiais
Equipe de Gestão de Fiscalização	Equipe composta pelos fiscais técnico, requisitante, administrativo e gestor do contrato..
Fiscal técnico	Responsável por monitorar níveis de serviço, emitir chamados/ordens de serviço, acompanhar tecnicamente a execução do objeto e avaliar o cumprimento dos requisitos técnicos da contratação.
Fiscal requisitante	Responsável por emitir chamados/ordens de serviço, acompanhar a execução do objeto e avaliar o cumprimento dos requisitos de negócio da contratação.
Fiscal administrativo	Responsável por reunir informações dos fiscais técnico e requisitante para conferência do cumprimento das exigências técnicas, de negócio e administrativas da contratação, conferir níveis mínimos de serviço, conferir e encaminhar notas fiscais para pagamento.
Responsável Recebimento de Bens	Responsável pelo recebimento de materiais e softwares em caráter provisório (quantitativo) e definitivo (atendimento aos requisitos da contratação). O recebimento provisório pode ser realizado por um representante da SGTI (Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação), do Cadastramento de Bens/Almoxarifado ou da unidade em que o objeto será entregue. O recebimento definitivo será realizado pela equipe de gestão e fiscalização do contrato e/ou por uma comissão designada para tal finalidade.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

Ferramentas	
Solução de Monitoramento de Infraestrutura	Software utilizado pela Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica para monitoramento de disponibilidade dos serviços
Sistema de Gestão de Serviços de TIC	Software de gestão de demandas de serviços da SGTI (Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação), no qual são registrados os chamados e ordens de serviços.
Planilhas de Controle de Contratos de TIC	Conjunto de planilhas utilizadas para controle dos contratos de TIC, tais como prazos, níveis de serviços, faturamento, etc.
Sistema de Compras	Sistema de compras do Tribunal
Processo Administrativo	Processo Administrativo Eletrônico do Tribunal

Indicador de benefício do processo		
Descrição do indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Percentual de Processos de Fiscalização com Registros Atualizados	Quantidade de Processos de Fiscalização com Registros Atualizados / Quantidade Total de Contratos Vigentes no período Meta: Manter 100%	Trimestral

Controle de execução do processo		
Controle	Método de execução	Frequência
Auditória	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	anual



DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

1. Iniciar Gestão		
Descrição	Comunicar aos interessados os detalhes do objeto a ser executado, os papéis e responsabilidades.	
Papéis	Gestor do contrato Equipe de Gestão e fiscalização	
Considerações importantes	A contratada (Empresa contratada pelo Tribunal para a execução do objeto) deve participar da reunião inicial. Em contratos com gestão simplificada, a reunião poderá ser substituída por um e-mail com as informações do contrato	
Entradas	Contrato, Edital de licitação	
Saídas	Ciência da nomeação do gestor e fiscais, Registro de reunião	
Atividades	Dar ciência ao Gestor, fiscais do contrato e substitutos	Dar ciência da nomeação, atribuições e responsabilidades ao gestor, fiscais do contrato e substitutos, dando possibilidade de se declarar impedido, quando cabível.
	Realizar reunião inicial	Realizar reunião inicial com a contratada, gestor e fiscais do contrato.
	Enviar registro de reunião	Enviar e-mail a todos os participantes e demais interessados com os assuntos tratados na reunião inicial.
Template	Registro de reunião Ciência Nomeação Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato	

2. Monitorar Disponibilidade		
Descrição	Verificar os níveis de disponibilidade dos serviços prestados e comparar os resultados com os requisitos estipulados no contrato.	
Papéis	Fiscal Técnico	
Entradas	Contrato, dados de monitoramento e de gestão de serviços	
Saídas	Relatório de disponibilidade	
Atividades	Monitorar	Monitorar a disponibilidade dos serviços
Ferramentas	Solução de Monitoramento de Infraestrutura Sistema de Gestão de Serviços de TIC	

3. Emitir Chamado		
Descrição	Abrir chamado junto à contratada para execução de serviços estipulados no contrato.	
Papéis	Fiscal Técnico/Requisitante	
Entradas	Problema técnico detectado, necessidade prevista no contrato	
Saídas	Registro do chamado	
Atividades	Abrir chamado	Abrir o chamado junto à contratada conforme mecanismos definidos no contrato (por telefone, email, integração de sistemas, aplicativo web, ...), registrando-o no sistema próprio.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

4. Acompanhar a Execução do Chamado

Descrição	Acompanhar a execução do serviço previsto no chamado.	
Papéis	Fiscal Técnico/Requisitante	
Entradas	Registro do chamado	
Saídas	Registro das ocorrências do chamado	
Atividades	Acompanhar a execução	Verificar a execução do serviço demandado, acompanhando os técnicos da contratada, quando necessário.
	Registrar ocorrências	Registrar as datas e horários de início de atendimento, conclusão e demais prazos. Registrar não conformidades na execução do serviço.
	Absorver conhecimento	Absorver o conhecimento gerado na execução do serviço, quando aplicável.

5. Emitir Ordem de Serviço

Descrição	Emitir ordem para a execução de serviço, conforme previsto no contrato.	
Papéis	Fiscal Técnico/Requisitante	
Considerações importantes	Nos contratos em que as entregas forem definidas por cronograma prévio, este substituirá as ordens de serviços	
Entradas	Escopo do serviço a ser executado	
Saídas	Ordem de serviço emitida	
Atividades	Emitir Ordem de Serviço	Enviar ordem de serviço, descrevendo detalhadamente o escopo, prazo, custo, datas, entregas e demais informações definidas no contrato.
Template	Ordem de Serviço	

6. Acompanhar a Execução da Ordem de Serviço

Descrição	Acompanhar a execução do serviço previsto	
Papéis	Fiscal Técnico/Requisitante	
Entradas	Ordem de Serviço	
Saídas	Registro das ocorrências da ordem de serviço	
Atividades	Acompanhar a execução	Verificar a execução do serviço demandado, acompanhando os técnicos da contratada, quando necessário.
	Registrar ocorrências	Registrar as datas e horários de início de atendimento, conclusão e demais prazos. Registrar não conformidades na execução do serviço.
	Absorver conhecimento	Absorver o conhecimento gerado na execução do serviço, quando aplicável.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

7. Verificar os Níveis Mínimos de Serviço

Descrição	Verificar se o serviço executado atendeu os níveis mínimos contratados	
Papéis	Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e Fiscal Requisitante	
Entradas	Contrato, ordens de serviço, registros de chamados, relatórios	
Saídas	Comunicação à contratada de eventuais descontos por descumprimento dos níveis de serviço; Encaminhamento de sanções administrativas quando cabíveis.	
Atividades	Conferir relatórios	Conferir ordens de serviço, registros de chamados e relatórios emitidos pela contratada e/ou pelo Tribunal, conforme o caso.
	Calcular valores	Calcular valores a serem faturados, de acordo com a natureza do contrato, e eventuais descontos aplicáveis, informando à contratada.
Ferramentas	Planilhas de controle	

8. Receber Provisoriamente

Descrição	Efetuar o recebimento provisório de materiais, softwares e serviços associados	
Papéis	Responsável Recebimento de Bens	
Entradas	Nota fiscal, material e/ou software	
Saídas	Recibo atestando a entrega quantitativa de material e/ou software adquirido	
Atividades	Verificar quantitativo	Contar as quantidades entregues
	Assinar recibo de entrega	Assinar o recibo de entrega, apontando eventuais não conformidades.

9. Avaliar o Objeto quanto aos Requisitos da Contratação

Descrição	Avaliar se o material/software entregue está de acordo com as especificações técnicas previstas na contratação.	
Papéis	Fiscal Técnico/Requisitante	
Entradas	Edital, proposta da contratada, material/software	
Saídas	Informação sobre atendimento dos requisitos	
Atividades	Conferir especificação técnica	Conferir se o material/software recebido possui as especificações técnicas constantes na contratação. Essa conferência pode ser realizada sobre uma amostra do material adquirido.
	Emitir informação	Emitir informação atestando se a especificação confere. Dependendo da natureza da contratação, a informação poderá ser prestada por meio de memorando, email ou ateste na nota fiscal. Caso o material/software não esteja de acordo com a especificação, entrar em contato com a empresa para que tome a ação necessária.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

10. Conferir Nota Fiscal

Descrição	Conferir os dados da nota fiscal	
Papéis	Fiscal Administrativo	
Entradas	Nota fiscal, Processo Administrativo	
Saídas	Nota fiscal conferida	
Atividades	Conferir	Conferir os dados da nota fiscal como: valor, descrição dos serviços e/ou materiais, CNPJ, nota de empenho. Caso a Nota Fiscal apresente problemas, encaminhá-la para correção.
Ferramentas	Planilhas de controle, Sistema de Compras, Sistema de Processo Administrativo Eletrônico	

11. Lavrar Termo de Recebimento Definitivo

Descrição	Realizar o recebimento definitivo do material e/ou software	
Papéis	Responsável Recebimento de Bens	
Considerações importantes	Nas compras diretas, o Termo de Recebimento Definitivo poderá ser substituído por ateste na nota fiscal	
Entradas	Nota fiscal, contrato, edital, informação sobre atendimento dos requisitos	
Saídas	Termo de Recebimento Definitivo	
Atividades	Elaborar o termo de recebimento definitivo	Elaborar o termo de recebimento, informando dados como: dados da contratação, descrição dos itens recebidos, datas de recebimento, número de notas fiscais de entrega
	Verificar não conformidades	Verificar e informar atrasos e outras não conformidades ocorridas
	Colher assinaturas	Colher as assinaturas dos responsáveis pelo recebimento
Template	Termo de Recebimento Definitivo	

12. Atestar a Nota Fiscal

Descrição	Atestar a nota fiscal	
Papéis	Gestor do Contrato	
Entradas	Nota fiscal, Processo Administrativo	
Saídas	Ateste da nota fiscal	
Atividades	Firmar ateste	Fimar ateste da nota fiscal e documentação referente à fiscalização do contrato.
Templates	Ateste de Serviço e Ateste de Entrega de Material	
Ferramentas	Sistema de Processo Administrativo Eletrônico	



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

13. Encaminhar para Pagamento

Descrição	Encaminhar a nota fiscal para pagamento	
Papéis	Fiscal Administrativo	
Entradas	Nota fiscal, Processo Administrativo	
Saídas	Nota fiscal encaminhada para pagamento	
Atividades	Encaminhar Pagamento	Encaminhar o Processo Administrativo para a Seção de Liquidação
Ferramenta:	Sistema de Processo Administrativo Eletrônico	

14. Verificar sanção

Descrição	Verificar se ocorreu descumprimento de alguma cláusula contratual e encaminhar possíveis sanções	
Papéis	Equipe de Gestão de Fiscalização	
Considerações importantes	Qualquer integrante da equipe de gestão e fiscalização do contrato pode identificar a necessidade de encaminhamento de sanção	
Entradas	Processo administrativo de contratação	
Saídas	Processo administrativo de sanção	
Atividades	Verificar	Verificar se ocorreu descumprimento de alguma cláusula contratual
	Reunir	Reunir evidências
	Encaminhar sanções	Encaminhar processo de sanção informando não conformidades passíveis de aplicação de sanções à área competente do Tribunal.
Template	Formulário de Encaminhamento de Sanções	

15. Registrar evidências de gestão contratual

Descrição	Registrar no processo administrativo as evidências de gestão e fiscalização contratual	
Papéis	Equipe de Gestão e Fiscalização	
Considerações importantes	A periodicidade do registro pode variar de acordo com cada contrato, variando de 1 a 3 meses.	
Entradas	Processo administrativo de contratação Processo administrativo de fiscalização	
Saídas	Processo administrativo de fiscalização atualizado	
Atividades	Reunir	Reunir evidências de gestão contratual
	Juntar	Juntar as evidências no processo administrativo de fiscalização