



Processo de Gestão de Contratos de TIC

Agosto de 2024

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
INFORMAÇÃO	3
FINALIDADE DO DOCUMENTO	3
CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	3
DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO	5
DESENHO DO PROCESSO	6
PROCEDIMENTO.....	7
MATRIZ RACI	9
INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO	9
REVISÕES	10

INFORMAÇÃO

O documento contempla a apresentação das características do processo de **Gestão de Contratos de TIC** utilizado no âmbito do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), contendo seu objetivo, políticas e demais informações necessárias para se manter e executar de forma correta este processo.

FINALIDADE DO DOCUMENTO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do processo de **Gestão de Contratos da área de TIC**, apresentando as políticas a serem seguidas, o processo com suas entradas e saídas, seus controles e responsáveis por atividades no processo, visando ser mais eficiente e melhorar a qualidade do serviço/produto entregue por meio da empresa contratada.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- a. **ITIL:** O ITIL é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos.
- b. **Catálogo de Serviços:** O catálogo é um subconjunto do portfólio de serviços, listando todos os serviços em produção, incluindo os disponíveis para liberação. É a única parte do portfólio publicada para operação dos serviços e para os clientes, sendo usada para apoiar a venda e entrega dos serviços e inclui informações sobre os entregáveis, e pontos de contatos. Além disso, ele pode ser dividido em duas porções dependendo do formato de trabalho da organização: uma mais voltada para o cliente (Serviços de Negócio) e outra mais voltada para as áreas técnicas (Serviços de Apoio ao Negócio).
- c. **Gerenciamento de Nível de Serviço – GNS:** O gerenciamento de Nível de Serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviços regulares com o cliente e identifica melhorias requeridas. Garante que todos os processos do gerenciamento de serviços, acordos de nível operacional e contratos de apoio sejam adequados para as metas de nível de serviços acordadas.
- d. **SLA/ANS:** É um acordo que descreve o serviço entre uma área específica e seu cliente, haja vista que outras áreas da organização também podem se beneficiar desse recurso. Descreve o serviço, documenta suas metas de nível de serviço, seus tempos de atendimento, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo.

- e. **OLA/ANO:** É um acordo que auxilia na prestação de serviços, contém metas que sustentam o acordo de nível de serviço (SLA/ANS) para garantir que não será violado por falha nas atividades de apoio. Estes Acordos são criados entre as áreas internas do TRF6.
- f. **UC/CA:** É o contrato entre as áreas internas do TRF6 e os fornecedores externos.
- g. **Tempo de Resposta:** É o tempo total para um primeiro contato com solicitante.
- h. **Tempo de Atendimento:** É o tempo total para conclusão do atendimento do incidente/requisição.
- i. **Impacto:** O impacto indica a extensão do dano causado ao negócio.
- j. **Urgência:** A urgência indica a velocidade necessária para resolver um chamado.
- k. **Prioridade:** A Prioridade é definida como a sequência em que os chamados devem ser tratados, baseada no impacto sobre o negócio e na urgência.
- l. **Incidente:** É evento que pode causar interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço.
- m. **Requisição:** é uma solicitação formal de um cliente ou usuário para algo a ser fornecido, tal como, um pedido de Informação, documentação, liberação de acesso etc.
- n. **Serviço de Negócio:** Serviços principais da TRF6 voltados para seu cliente final, onde podem ser acessados através de um portal de serviços ou solicitados através da central de atendimento.
- o. **Serviço de Apoio (TI para TI):** São os serviços que não são usados diretamente pelos clientes e usuários, mas que são fundamentais como apoio para o provimento dos serviços de negócio. Esses serviços suportam os serviços de negócio e podem estar relacionados a realização de procedimentos para atender requisições técnicas como suporte técnico, operação de componente tecnológico, manutenção de equipamentos e aplicações, sustentação ou desenvolvimento de sistemas de informação.
- p. **Medições:** Ato de verificar os índices monitorados com os níveis acordados para o serviço.
- q. **Ordem de Serviço:** Documento por meio do qual se formaliza o trabalho que será prestado a um cliente específico.
- r. **JIRA:** Plataforma de software para gerenciamento de serviços de Tecnologia, contratada pela TRF6.

DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

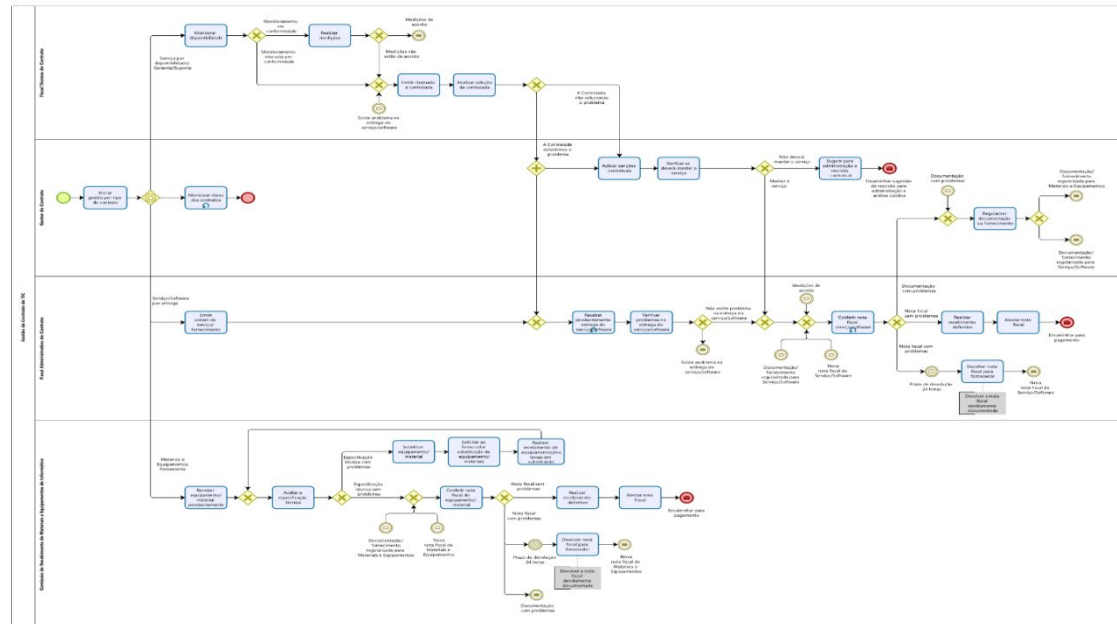
A gestão de contratos de TIC consiste na adoção de boas práticas para garantir o cumprimento de todas as cláusulas estabelecidas em contrato, com o estabelecimento dos macroprocessos de acompanhamento do contrato e recebimento/atesto de serviços/produtos/equipamentos e materiais, prestados ou fornecido pelas empresas contratadas.

Abaixo estão listados alguns benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

- a) Acompanhamento de Desempenho: Implementar mecanismos para monitorar a execução do contrato, incluindo revisões regulares de desempenho e conformidade com SLAs.
- b) Gestão de Mudanças: Estabelecer processos para a gestão de mudanças no contrato, como ajustes de escopo ou cronograma, e garantir que qualquer alteração seja documentada e acordada por ambas as partes.
- c) Comunicação Contínua: Manter uma comunicação constante e aberta com o fornecedor para prevenir e resolver problemas rapidamente.
- d) Construção de Parcerias: Trabalhar para desenvolver um relacionamento colaborativo, visando o sucesso mútuo.

Processo de Gestão de Contratos de TIC

DESENHO DO PROCESSO



Processo Gestão de Contratos de TIC



Legenda objetos processos

Nota 01: Para acessar o fluxo deve-se clicar duas vezes no ícone de fluxo acima para visualizar o fluxograma em PDF.

Nota 02: Legenda dos principais objetos utilizados em modelagem de processos/subprocessos.

PROCEDIMENTO

a) Iniciar Gestão

Fazer reunião inicial com a contratada para esclarecer os detalhes do objeto a ser executado, os papéis e as responsabilidades, bem como os responsáveis de cada parte.

b) Monitorar os Riscos do Contrato

Atividade referente a monitoração e atualização dos riscos do contrato, durante todo o ciclo de vida.

c) Monitorar Disponibilidade

Medir os níveis de disponibilidade dos serviços prestados e comparar os resultados com os requisitos estipulados no termo de referência/contrato.

d) Realizar Medições

Realizar medições no serviço executado, por meio da compilação das informações do monitoramento da disponibilidade. Identificar o cumprimento ou não dos requisitos contratuais.

e) Emitir Chamado à Contratada

Abrir um chamado, junto à contratada, para a solução de problemas, conforme previsto no termo de referência/contrato.

f) Analisar a solução da Contratada

Avaliar se a solução realizada foi satisfatória de acordo com o chamado emitido.

g) Aplicar sanções contratuais

Analisar se existe algum descumprimento contratual por parte da contratada, gerando sanções ou rescisão contratual.

h) Emitir Ordem de Serviço/fornecimento

Emitir uma ordem de serviço para a execução de um serviço ou entrega de um produto, conforme previsto no contrato.

i) Receber serviço/produto provisoriamente

Primeira ação de recebimento de serviços/produtos.

j) Verificar problemas na entrega do produto/serviço

Avaliar se o serviço/produto entregue está de acordo com as especificações técnicas previstas na contratação.

k) Conferir nota fiscal do produto/serviço

Conferir os dados da nota fiscal de equipamentos, como valor, descrição, CNPJ, nota de empenho, etc.

l) Devolver Nota fiscal para fornecedor

Atividade de devolução da nota fiscal, caso a mesma apresente alguma inconformidade.

m) Realizar recebimento definitivo

Realizar o recebimento definitivo do equipamento/serviço contratado.

n) Atestar nota fiscal e enviar para pagamento

Atestar a nota fiscal do serviço/produto por entrega ou de equipamento e material de consumo/permanente, recebido em conformidade e enviar para liquidação. O processo será enviado para a SEACO e SIGEO.

o) Receber equipamento/material provisoriamente

Primeira ação de recebimento de equipamentos e materiais de TIC.

p) Avaliar a especificação técnica

Avaliar se o material entregue está de acordo com as especificações técnicas previstas na contratação.

q) Substituir equipamento/material recebido

Solicitar a substituição do equipamento/material que não está de acordo com as especificações técnicas previstas na contratação.

r) Realizar recebimento de equipamentos/materiais substituídos

Realizar o recebimento dos equipamentos/materiais substituídos.

s) Conferir nota fiscal do equipamento/material

Conferir os dados da nota fiscal de materiais, como valor, descrição dos serviços, CNPJ, nota de empenho, etc.

t) Devolver Nota fiscal para fornecedor

Atividade de devolução da nota fiscal, caso a mesma apresente alguma inconformidade.

u) Realizar recebimento definitivo

Realizar o recebimento definitivo do equipamento/material adquirido.

v) Atestar nota fiscal e enviar para pagamento

Atestar a nota fiscal do serviço/produto por entrega ou de equipamento e material de consumo/permanente, recebido em conformidade e enviar para liquidação.

MATRIZ RACI

Garantir comprometimento e definir claramente a responsabilidade dos envolvidos com as principais entregas deste processo.

Atividades	Fiscal Técnico do Contrato	Gestor do Contrato	Fiscal Administrativo do Contrato	Comissão de Recebimento de Materiais
Monitorar a disponibilidade dos entregáveis	R/A	I	I	I
Medir tecnicamente as entregas	R/A	I	I	I
Emitir chamados junto a contratada	R/A	I	I	I
Monitorar Riscos do contrato	I/C	R/A	I/C	I
Aplicar sanções contratuais	I/C	R/A	I	I
Emitir Ordem de Serviço (OS)	I	I	R/A	I
Receber e conferir entregáveis do contrato	I/C	I/C	R/A	I
Atestar Nota fiscal de pagamento	I/C	I/C	R/A	I
Receber Serviço/Produto de TIC	I	I	I	R/A

Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

O KPI (Key Performance Indicator) é um indicador utilizado para medir o desempenho e eficiência de um determinado processo ao longo do tempo de sua aplicação.

Recomenda-se os seguintes indicadores de desempenho para o processo de Gestão de Contratos de TIC:

Indicadores Mensais (ou pré-definidos no processo)	
KPI 1	Quantitativo de chamados/notificações abertos junto a contratada.
KPI 2	Resolução de chamados/notificações da contratada dentro do prazo acordado.
KPI 3	Quantitativo de riscos associados ao contrato.
KPI 4	Quantitativo de notas fiscais e documentações recebidas com inconformidades.
KPI 5	Quantitativo de produtos recebidos com defeito.

REVISÕES

Controle de Versões					
Título:	Processo de Gestão de Contratos de TIC				
Código:		Criado em: 23/08/2024	Revisado: 17/09/2025	Versão:	1.1
Classificação:	Interna Informação	Elaborador(es):	Matheus Gonzalez Giovani Gomes		
		Revisor(es):	Cristiano Fortunato Eduardo Nasário Helder Costa Milena Araújo Ronaldo Bastos		
Gestão do Documento:		Governança de TIC			