**APENSO**

**APENSO III - Equipe Técnica**

**1. CRITÉRIOS GERAIS**

**1.1.** A equipe de profissionais da **CONTRATADA** deverá ser adequadamente dimensionada em termos qualitativos e quantitativos, sendo capaz de executar todos os serviços contratados, observando as normas, procedimentos, qualidade esperada e dentro dos Níveis Mínimos de Serviços estipulados para a contratação.

**1.2.** O **MPMG** poderá a qualquer momento solicitar à **CONTRATADA** a comprovação dos quantitativos e qualificação de seus profissionais, sob pena de aplicação das penalidades previstas.

**1.3.** Com o objetivo de garantir a prestação dos serviços a serem prestados, a **CONTRATADA** deverá demonstrar a quantidade de profissionais designados na contratação **em até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato**.

**1.4.** É de responsabilidade da **CONTRATADA** todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e inclusive aqueles decorrentes da prestação de serviços dos seus profissionais como deslocamento, diárias e despesas com alimentação.

**1.5.** Deverão ser afastados e substituídos pela **CONTRATADA**, os profissionais alocados no contrato que:

a) Não atendam às qualificações exigidas para o perfil que irá atuar;

b) Apresentem nível de serviço considerado inadequado conforme contrato;

c) Apresentem problemas de má conduta e/ou postura nos atendimentos efetuados no MPMG;

d) Utilizem inadequadamente os procedimentos, fluxos de trabalho e ferramenta informatizada formalizados e homologados junto ao MPMG;

e) Utilizem inadequadamente os recursos fornecidos pelo MPMG, tais como telefone/ramal, mobiliário e equipamentos de TI.

**1.5.1.** Os profissionais que não atendam às exigências do contrato não poderão mais prestar serviços contratados em prazo a ser determinado pelo MPMG, conforme severidade observada no desempenho das funções ou conduta.

**1.5.1.1**. A eventual reposição do profissional deverá ocorrer com a prioridade devida, sem prejuízos para a prestação dos serviços.

**1.5.2.** A **CONTRATADA** é responsável pela preparação e repasse de conhecimento em relação aos serviços executados para o novo profissional incluído ou substituído.

**1.6.** Todos os profissionais da **CONTRATADA** alocados para atendimento ao **MPMG** deverão sempre estar identificados através de uniformes e crachás padronizados, que serão fornecidos por ela, além de zelar pela boa apresentação e normas de comportamento.

**1.6.1**. Entende-se como uniforme camisa convencional com logomarca da CONTRATADA, que poderá ser diferenciada conforme o ambiente no qual o profissional prestará os serviços.

**1.6.2.** Deverão ser fornecidos uniformes por profissional na quantidade necessária de forma a possibilitar o seu uso ao longo da semana.

**1.6.3.** A fim de garantir a boa apresentação de seus profissionais, é recomendável que a CONTRATADA forneça novo conjunto de uniformes aos profissionais pelo menos a cada 6 (seis) meses.

**1.6.4**. O uso do uniforme é facultativo aos profissionais de perfis 1, 2, 3 e 6.

**1.6.5.** O uso de crachás provisório será limitado ao período máximo de 90 (noventa) dias corridos após a contratação e início da prestação de serviços do profissional.

**1.7.** A **CONTRATADA** se obriga a cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas, padrões preconizados e os regulamentos disciplinares do **MPMG**.

**1.8.** O horário da prestação dos serviços dos profissionais da **CONTRATADA** deverá respeitar a carga horária máxima permitida em lei.

**1.8.1.** A **CONTRATADA** responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e pontualidade destes, garantindo a prestação dos serviços exigida no objeto do contrato.

**2. DOS PERFIS PROFISSIONAIS**

2.1. A equipe técnica deverá possuir, no mínimo, os perfis profissionais descritos na tabela abaixo, atendendo, na íntegra, as qualificações necessárias.

2.1.1. Tabela de perfis profissionais da **CONTRATADA:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PERFIL** | **QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA** |
| **PERFIL 1**  Nomenclatura CBO **Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação** Código CBO 1425-30  Nomenclatura equivalente SINE **Gerente de suporte** Código equivalente SINE 33.1.002.013.001 | **Experiência** |
| Mínima comprovada de 6 (seis) anos na função de gestão de serviços de TIC ou gestão de suporte de TIC - compatível com nível Sênior |
| **Escolaridade** |
| Curso superior em qualquer área. |
| **Habilidades comportamentais** |
| . Gestão e liderança de pessoas e equipes; |
| . Administração de conflitos; |
| . Comprometimento com prazos e qualidade; |
| . Dinamismo e organização; |
| . Flexibilidade. |
| **Certificações** |
| . ITIL Versão 3 ou superior – Foundation, considerado como comprovação a apresentação de original ou cópia do certificado emitido por entidades certificadoras oficiais, responsáveis por estes (EXIN, ISEB e APMG); |
| . HDI - Support Center Manager (SCM). |

|  |  |
| --- | --- |
| **PERFIL** | **QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA** |
|  | **Experiência** |
| **PERFIL 2**  Nomenclatura CBO **Analista de suporte computacional** Código CBO 2124-20  Nomenclatura equivalente SINE **Analista de Suporte Técnico** Código equivalente SINE 33.2.002.014.001 | Mínima comprovada de 4 (quatro) anos na função de gestão de suporte, serviços de TIC, gestão de projetos ou similar. Compatível com nível Pleno. |
| **Escolaridade mínima:** |
| Curso superior nas áreas de informática, gestão de projetos ou gestão de serviços ou curso superior em qualquer área com especialização (mínimo de 360h) nas áreas de informática, gestão de projetos ou gestão de serviços. |
| **Habilidades comportamentais:** |
| . Administração de conflitos; |
| . Comprometimento com prazos e qualidade; |
| . Interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo; |
| . Facilidade de relacionamento interpessoal; |
| . Dinamismo e organização. |
| **Certificações** |
| . ITIL Versão 3 – Foundation, considerado como comprovação a apresentação de original ou cópia autenticada do certificado emitido por entidades certificadoras oficiais, responsáveis por estes (EXIN, ISEB e APMG); |
| . HDI Support Center Team Leader (SCTL). |

|  |  |
| --- | --- |
| **PERFIL** | **QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA** |
| **PERFIL 3**  Nomenclatura CBO (similar) **Analista de Organização e Métodos** Código CBO 2521-05  Nomenclatura equivalente SINE **Analista de Organização e Métodos** Código equivalente SINE 44.2.001.014.001 | **Experiência** |
| Mínima de 4 (quatro) anos na função de gestão de organização e métodos, qualidade de serviços, processos, projetos, gestão de serviços de TIC, governança de TI, ou função similar - compatível com nível Pleno. |
| **Escolaridade mínima** |
| Curso superior nas áreas de administração de empresas, gestão da qualidade, gestão de TI, governança de TI, gestão de serviços, gestão empresarial, ciências atuariais, processos gerenciais ou curso superior em qualquer área com especialização (mínimo de 360h) nas áreas de administração de empresas, gestão da qualidade, gestão de TI, governança de TI, gestão de serviços, gestão empresarial, ciências atuariais ou processos gerenciais. |
| **Conhecimentos específicos** |
| . Internet (Web, Correio Eletrônico); |
| . Aplicativos de escritório (Microsoft Word, Excel); |
| . Conhecimento em melhoria de processos, procedimentos e relatórios de desempenho operacional; |
| . Conhecimento de ferramentas de gestão de qualidade; |
| . Conhecimentos em gestão de pessoas e resolução de conflitos. |
| **Habilidades comportamentais** |
| . Administração de conflitos; |
| . Comprometimento com prazos e qualidade; |
| . Interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo; |
| . Facilidade de relacionamento interpessoal; |
| . Dinamismo e organização; |
| . Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos; |
| . Flexibilidade. |
| **Certificações obrigatórias** |
| . HDI KCS (Knowledge Centered Support); |

|  |  |
| --- | --- |
| **PERFIL** | **QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA** |
|  | **Experiência** |
|  | - 50% (cinquenta) dos profissionais - mínima de 4 (quatro) anos, compatível com nível sênior, na função de técnico de suporte ou função similar; |
| **Perfil 04**  Nomenclatura CBO **Técnico em manutenção de equipamentos de informática** Código CBO 3132-20  Nomenclatura equivalente SINE **Técnico de suporte técnico** Código equivalente SINE 33.3.001.014.001 | - 50% (cinquenta) dos profissionais - mínima de 2 (dois) anos, compatível com nível pleno, na função de técnico de suporte ou função similar; |
| **Escolaridade mínima** |
| Curso técnico em Informática, eletrônica, eletroeletrônica, telecomunicação, tecnólogo em TI ou curso superior na área de TI (mínimo 50% concluído). |
| **Conhecimentos específicos** |
| . Instalação e configuração de equipamentos de microinformática; |
| . Instalação e configuração de ativos de rede; |
| . Avançado em aplicativos de escritório (pacote Microsoft 365 - Teams, One Drive, Word, Excel) |
| . Avançado em internet (navegadores) e correio eletrônico e antivírus. |
| . Windows 10, backup/restore. |
| **Habilidades comportamentais** |
| . Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho. |
| . Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos. |
| . Ter dinamismo para atuar com atendimento a promotores e usuários. |
| . Ser comprometido com os padrões de atendimento. |
| . Importante: ter boa expressão verbal, sem gírias e vícios de linguagem. |
| **Certificações obrigatórias** |
|  | . HDI *Desktop Support Technician*; |
|  | . Montagem e manutenção de microcomputadores (mínimo 20h); |
|  | Pelo menos 20% (vinte porcento) dos profissionais do perfil 4 que farão parte da equipe do contrato, deverão ser certificados em pelo menos uma das certificações abaixo:   * Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): Office 365; * Microsoft Office Specialist (MOS): Office 365; * Microsoft Office Specialist (MOS): Associate Office 365; * Microsoft 365 Modern Desktop Administrator Associate; * Microsoft Technology Associate (MTA);  [Microsoft Azure](https://docs.microsoft.com/pt-br/learn/certifications/exams/az-900);  * Qualquer outra certificação, de mesmo nível, comprovando conhecimento na plataforma 365 da Microsoft (Teams, One drive, Share Point, etc). |
|  | **Requisitos adicionais** |
|  | Disponibilidade para viagens aos profissionais da equipe volante. |

|  |  |
| --- | --- |
| **PERFIL** | **QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA** |
| **PERFIL 5**  Nomenclatura **Preposto** | **Escolaridade desejável** |
| Curso superior ou pós-graduação nas áreas de direito, administração, contabilidade ou informática. |
| **Habilidades comportamentais desejáveis** |
| . Gestão e liderança de pessoas e equipes; |
| . Administração de conflitos; |
| . Comprometimento com prazos e qualidade; |
| . Dinamismo e organização; |
| . Flexibilidade. |
| **Certificações desejáveis** |
| . HDI - Support Center Manager (SCM). |

|  |  |
| --- | --- |
| **PERFIL** | **QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA** |
| **PERFIL 6**  Nomenclatura CBO **Gerente de projetos de tecnologia da informação**  Código CBO 1425-20 | **Escolaridade** |
| Curso superior em gestão de projetos, administração, Informática, engenharia ou pós-graduação nas áreas de projetos, gestão ou MBA. |
| **Experiência** |
| Mínima de 3 (três) anos na função de gestão de projetos de TI. |
| **Habilidades comportamentais desejáveis** |
| . Gestão e liderança de pessoas e equipes; |
| . Administração de conflitos; |
| . Comprometimento com prazos e qualidade; |
| . Dinamismo e organização; |
| . Flexibilidade. |
| **Certificações obrigatórias** |
| . ITIL Versão 3 ou superior - Foundation;  . Gerenciamento de projetos; |

**2.2.** A nomenclatura dos perfis é baseada na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) do Ministério do Trabalho (ou Ministério que o venha a incorporar ou substituir), com exceção do profissional perfil 5.

**2.2.1.** Para fins de pesquisas salariais e composição de custos, são descritos adicionalmente para cada cargo sua nomenclatura e código equivalente no Sistema Nacional de Empregos (SINE).

**2.3.** É desejável que todos os profissionais da **CONTRATADA**, possuam, além das certificações, conhecimentos específicos e habilidades comportamentais listadas anteriormente, uma série de habilidades pessoais necessárias para o exercício da função, tais como:

**a)** Facilidade de comunicação, fluência verbal;

**b)** Bom relacionamento interpessoal, cortesia;

**c)** Equilíbrio emocional;

**d)** Proatividade, criatividade, iniciativa;

**e)** Clareza, objetividade;

**f)** Organização;

**g)** Espírito de equipe;

**h)** Postura profissional;

**i)** Discrição;

**j)** Interesse e disponibilidade;

**k)** Capacidade de aprendizado;

**l)** Boa redação.

**2.4.** Sugere-se carga de trabalho diária mínima de 08 (oito) horas e o período das 09:00 às 18:00 horas:

**a)** Aos profissionais de perfis 1, 2, 3 e 6;

**b)** Aos profissionais de perfil 4 que atuarem em Belo Horizonte.

**2.5.** Sugere-se carga de trabalho diária mínima de 07 (sete) horas e o período das 11:00 às 18:00 horas:

**a)** Aos profissionais de perfil 4 que atuarem no interior do estado.

**2.6.** Todos os profissionais (perfis 1, 2, 3, 4, 5 e 6) ficarão residentes na CONTRATADA.

**2.6.1**. O profissional de perfil 6, durante o *rollout* inicial do contrato (definido no item 22.4.2.4.1 do TR), poderá, a seu critério, usar as dependências da Procuradoria-Geral de Justiça para alinhar as metas, treinamentos e objetivos junto ao gestor do contrato.

**2.6.2**. Não será exigido dedicação exclusiva ao contrato para nenhum profissional, de qualquer perfil. O foco será no serviço a ser prestado, independente de qual profissional o fizer, respeitando os acordos de níveis de serviço e prazos, além do padrão de atendimento definido.

**2.6.3**. É obrigatória a existência dos seguintes profissionais atuando no contrato:

* 1 (um) profissional perfil 1;
* 1 (um) profissional perfil 2;
* 1 (um) profissional perfil 3;
* 1 (um) profissional perfil 5;
* 1 (um) profissional perfil 6 (durante a fase inicial e final);

**2.6.3.1.** O quantitativo de técnicos (profissionais perfil 4) necessários para a execução dos serviços de campo será definido pela CONTRATADA que deverá ter como base número de profissionais que sejam suficientes para manter os padrões de atendimento dentro dos NMS definidos pela CONTRATANTE, **inclusive para os projetos de *rollout* de equipamentos (item 2.1.15. do APENSO II).**

**2.6.4**. Os profissionais poderão sofrer rodízio, à critério da **CONTRATADA**, desde que não prejudique a execução do serviço nem os níveis de serviço.

**2.6.5**. As atribuições do profissional de perfil 1 e 6 podem ser acumuladas em uma mesma pessoa, de acordo com o item 22.4.2.4.5 do Termo de referência.

**2.7**. Os técnicos (perfil 4) ficarão residentes na CONTRATADA. Sugere-se que seja nas CIDADES POLO da região, mostradas no APENSO B - NMS - Níveis Mínimos de Serviço, coluna C.

**2.7.2.3.** O profissional de perfil 4 será considerado VOLANTE, ou seja, poderá atuar em qualquer local para atendimento ao usuário conforme encaminhamento do seu supervisor.

**2.8.** Durante o afastamento de membro da equipe técnica por motivo de férias, quaisquer licenças ou na sua impossibilidade de comparecimento às dependências do **MPMG**, a **CONTRATADA** deverá garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo a qualidade da prestação.

**2.9.** No caso de inclusão ou substituição de prestador de serviço, a **CONTRATADA** deverá apresentar um profissional que atenda as qualificações técnicas descritas na tabela acima para o perfil que irá atuar.

**2.10.** Em comum acordo entre as partes, a equipe de profissionais poderá ser redimensionada pela **CONTRATADA** para atender a demanda mínima necessária de incidentes e solicitações de serviços em períodos de recesso do Judiciário, normalmente observado entre 20/Dez a 06/Jan.

**2.11.** Ficará a cargo da **CONTRATADA** a distribuição geográfica dos profissionais na Capital e nas regiões do Interior. A CONTRATANTE, como sugestão, indica a classificação do APENSO E - Comarcas, Regiões e Polos.

**2.12.** Para todos os serviços a serem prestados em regime especial ou urgentes que não tiverem suas características definidas neste Termo de Referência, mas que forem exequíveis pelos profissionais de Perfil 4, deverão ser estabelecidos entre as partes Nível Mínimo de Serviço Especial e as devidas USTs.

**2.13.** Para que a **CONTRATADA** possa dimensionar sua equipe total de profissionais de Perfil 4, encontram-se no APENSO C - Dados e estatísticas de atendimento e APENSO D - Base de chamados do SGA, as volumetrias médias de demandas de solicitações de serviço e incidentes. Importante ressaltar que estes dados são apenas uma referência, pois não existe o serviço de *Field Service* no MP e as solicitações de suporte serão primariamente atendidas pela Central de Atendimento STI (N1). Atentem-se à volumetria sugerida do APENSO A - Catálogo de Serviço. No APENSO H - EQUIPAMENTOS PARA ROLLOUT, consta a estimativa de equipamentos que serão substituídos ao longo da execução do contrato.

**2.14.** Todos os perfis de profissionais deverão ter vínculo trabalhista junto à CONTRATADA, sendo opcionalpara o perfil 5.

**2.15**. **DO PREPOSTO E SUAS ATRIBUIÇÕES (PERFIL 5)**

**2.15.1.** A **CONTRATADA** deverá designar um preposto junto ao **MPMG**, para representá-la administrativamente, sempre que necessário, que deverá ser indicado mediante declaração, na qual deverá constar o nome completo, n.º do CPF e do documento de identidade, telefones para contato, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

**2.15.1.1.** A **CONTRATADA** deverá informar tempestivamente ao **MPMG** quando da substituição ou designação de novo preposto, mediante declaração, contendo os dados descritos no subitem 2.15.1 acima.

**2.15.2.** O preposto deverá apresentar-se à DSMT em até 72 (setenta e duas) horas, após o início da vigência do contrato, para tratar dos assuntos pertinentes à execução do contrato relativos à sua competência.

**2.15.2.1.** A apresentação do preposto deverá ser realizada e acompanhada por representante legal da **CONTRATADA**.

**2.15.3.** O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas e notas fiscais dos serviços prestados.

**2.15.4.** A **CONTRATADA** poderá designar um único preposto, desde que não prejudique a qualidade dos trabalhos de representação junto ao **MPMG**.

**2.15.5.** Na designação do preposto é vedada a indicação dos próprios profissionais (responsáveis pela prestação dos serviços junto ao **MPMG** indicados pelos perfis de 1, 2, 3, 4 e 6) para o desempenho de tal função.

**2.15.6.** O preposto designado não necessitará ter dedicação exclusiva ao contrato ou permanecer em tempo integral à disposição do **MPMG**, devendo ser observadas as exigências contidas no subitem 2.15.1 acima, referente à disponibilização de todas as informações requeridas, de forma a garantir o pronto atendimento a quaisquer solicitações do **MPMG**.

**2.15.7.** A **CONTRATADA** deverá instruir seu preposto quanto à necessidade de atender prontamente, e com cortesia, a quaisquer solicitações do **MPMG**, dos gestores e fiscais do contrato ou de seus substitutos, pertinentes ao contrato, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, desde de que de acordo com a legalidade, devendo ainda tomar todas as providências para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

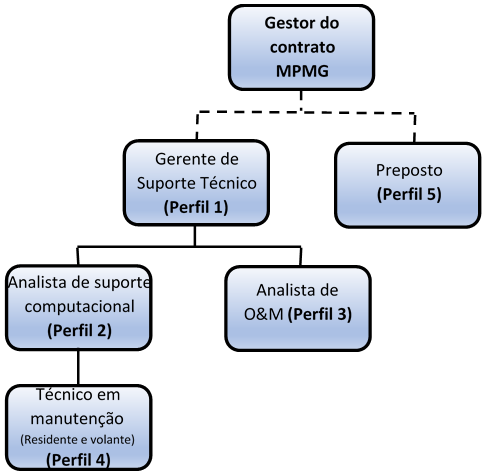
**2.15.8.** As atribuições do Preposto estão descritas no subitem 4.5 deste APENSO.

**2.16. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

**2.16.1.** Em casos de greve nos transportes públicos, a **CONTRATADA** deve prover meios de transporte a seus profissionais, de forma a possibilitar seu deslocamento às unidades do MPMG, sem ônus para o **CONTRATANTE.**

**2.16.2.** A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente ao MPMG relatório com os profissionais alocados na prestação dos serviços objeto do contrato, contendo o nome do profissional, perfil profissional, localidade de atuação e data da alocação.

**2.16.3.** A imagem abaixo sugere o organograma hierárquico dos perfis profissionais:



**3. DA COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO E QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**

**3.1.** A comprovação das qualificações necessárias dos profissionais da **CONTRATADA** deverá ser feita em até 90 (noventa) dias corridos após a publicação do contrato, observando os critérios de transição inicial de contrato.

**3.2.** A título de comprovação, a **CONTRATADA** deverá observar os seguintes critérios:

**a)** Vínculo do prestador de serviço: para a comprovação de vínculo para os perfis de profissionais indicados no item 2 deste apenso, **exceto** perfil 5, serão considerados:

i) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);

ii) Ficha de registro de empregado (RE), devidamente registrada no Ministério do Trabalho (ou outro Ministério que o venha a substituir ou incorporar);

iii) Contrato vigente de prestação de serviços entre a empresa e a pessoa física do profissional.

iv) Estatuto ou contrato social da CONTRATADA, no caso de sócio da CONTRATADA.

**b)** Nível de escolaridade exigida: Cópia de diploma ou certificado de conclusão do curso emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) ou outro Ministério que venha incorporar suas atribuições ou a substituí-lo;

**c)** Experiência profissional: cópia de atestado(s) de capacidade técnico-profissional emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado ou Registro na Carteira de Trabalho;

**d)** Certificações: Cópia do certificado, para os perfis que couberem.

**3.2.1.** O **MPMG** se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se os requisitos mínimos obrigatórios são atendidos pela **CONTRATADA**. Desta forma, quando solicitado, a **CONTRATADA** deverá apresentar os documentos comprobatórios que os atestam.

**3.3.** A **CONTRATADA** terá o prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da contratação, para apresentar os documentos comprobatórios dos requisitos exigidos no subitem 3.2 acima para os novos profissionais contratados durante a vigência do contrato. No caso de comprovações e/ou qualificações insuficientes, as penalizações serão aplicadas retroativamente desde a data da contratação do profissional.

**4. DAS ATRIBUIÇÕES DOS PERFIS DOS PROFISSIONAIS**

**4.1. Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação (Perfil 01):**

a) Gerenciar funcionalmente todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;

b) Acompanhar, manter-se atualizado e coordenar a execução dos chamados (entende-se por chamados registros de ordens de serviços, solicitações, incidentes, problemas, mudanças) demandados à CONTRATADA;

c) Responsabilizar-se pelos serviços prestados, o seu desempenho e qualidade;

d) Responsabilizar-se pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação dos serviços contratados;

e) Interagir com a DSMT, responsável pela gestão dos serviços ora contratados;

f) Prestar informações sobre andamento dos chamados sempre que solicitado;

g) Emitir relatórios gerenciais e indicadores de acordo com as necessidades do MPMG;

h) Participar de projetos e reestruturações que ocorram dentro do escopo contratado;

i) Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos contratados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da CONTRATADA;

j) Acompanhar e avaliar o atendimento dos técnicos, intervindo sempre que necessário;

k) Assegurar que os padrões e fluxos de trabalho do MPMG sejam disseminados junto aos profissionais;

l) Informar ao MPMG sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;

m) Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços;

n) Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão;

o) Garantir a adequação da postura profissional, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço pela sua equipe;

p) Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para sua equipe de atendimento;

q) Perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e/ou indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;

r) Analisar a capacitação técnica dos profissionais e promover programas de reciclagem de acordo com os níveis de serviço contratados;

s) Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo MPMG;

t) Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste das atividades sob sua responsabilidade;

u) Participar de reuniões mensais junto ao MPMG.

**4.2. Analista de suporte computacional (Perfil 02):**

a) Acompanhar, manter-se atualizado e coordenar a execução dos chamados, como um Ticket Manager (entende-se por chamados registros de ordens de serviços, solicitações, incidentes, problemas, mudanças) demandados à CONTRATADA;

b) Participar de reuniões para acompanhamento de execução dos chamados junto ao MPMG;

c) Prestar informações sobre andamento dos chamados sempre que solicitado;

d) Coordenar a logística de atendimento;

e) Prestar suporte imediato à equipe de técnicos;

f) Emitir relatórios gerenciais e indicadores de acordo com as necessidades do MPMG;

g) Se responsabilizar pelas solicitações de pausa de NMS dos chamados, quando couber, e suas devidas justificativas;

h) Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos contratados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da CONTRATADA;

i) Acompanhar e avaliar o atendimento dos técnicos, intervindo sempre que necessário;

j) Assegurar que os padrões e fluxos de trabalho do MPMG sejam disseminados junto aos profissionais;

k) Informar ao MPMG sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;

l) Fornecer informações aos responsáveis pelo processo de Gerenciamento de Problemas referente à recorrência de incidentes;

m) Gerenciar chamados registrados nas filas dos grupos de trabalho de sua responsabilidade, mantendo-os nos níveis de serviços acordados, devendo propor ações corretivas e preventivas em caso de desvio ou necessidade;

n) Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços;

o) Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão;

p) Garantir a adequação da postura profissional, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço pela sua equipe;

q) Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para sua equipe de atendimento;

r) Perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e/ou indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;

s) Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo MPMG;

t) Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste das atividades sob sua responsabilidade;

u) Promover a melhoria contínua dos serviços prestados;

v) Acompanhar e avaliar o atendimento dos profissionais, intervindo sempre que necessário;

x) Informar ao MPMG sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;

w) Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços;

y) Gerenciar e formalizar periodicamente ao MPMG escala de equipe de profissionais alocada para prestar suporte em serviços em dia e horário não útil.

**4.3. Analista de Organização e Métodos (Perfil 09):**

a) Acompanhar e avaliar os indicadores de nível de serviço;

b) Coordenar auditorias dos registros de atendimento aos incidentes, solicitações e serviços preventivos;

c) Apurar os indicadores previstos no contrato;

d) Analisar e informar ao MPMG os eventuais impactos sobre a operação e sobre os riscos associados às alterações solicitadas pelo MPMG nos padrões, sistemas e procedimentos de atendimento, propondo ações de mitigação;

e) Definir métricas e, a partir delas, medir o desempenho individual e das equipes, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços;

f) Avaliar a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, introduzindo melhorias quando necessário;

g) Promover a capacitação de todas as equipes do serviço através de treinamentos de reciclagem e de campanhas de conscientização em relação a erros identificados nas análises dos atendimentos;

h) Dar tratamento estatístico aos dados envolvidos no processo de atendimento, apresentando gráficos e relatórios mensais, contendo médias, desvio padrão, tendências, correlações, estratificações e decomposições, simulações, projeções e outras análises que sejam solicitadas pelo MPMG;

i) Analisar o desempenho do serviço como um todo, utilizando ferramentas de gestão de qualidade;

j) Definir e implantar planos de ação para melhorias na prestação do serviço.

**4.4. Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Perfil 04):**

**a)** Executar as atividades relacionadas nos APENSO I - Serviço de Suporte e Manutenção e APENSO II - Detalhamento do Catálogo de Serviços,relacionadas ao perfil técnico indicado;

**b)** Usar todas as orientações dos scripts e manuais formalizadas pelo **MPMG**;

**c)** Executar tarefas relacionadas aos processos de Solicitações de Serviço, Incidentes e serviços preventivos da DSMT;

**d)** Prestar informações sobre andamento dos chamados sempre que solicitado;

**e)** Prestar atendimento mediante registro aberto no iTop;

**f)** Ser proativo na realização de análises periódicas no diagnóstico de incidentes recorrentes;

**g)** Implementar ações corretivas e encerrar incidentes.

**4.5. Preposto (Perfil 5):**

**a)** Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao **MPMG**;

**b)** Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

**c)** Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações do **MPMG** e dos gestores do contrato;

**d)** Repostar-se aos gestores e fiscais do contrato e seus substitutos para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;

**e)** Relatar aos gestores e fiscais do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;

**f)** Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;

**g)** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais da **CONTRATADA**, respondendo perante o órgão por todos os atos e fatos gerados ou por eles provocados;

**h)** Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e ser proativo propondo ao **MPMG** mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e a melhoria dos processos;

**i)** Participar, quando solicitado pelo **MPMG**, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;

**j)** Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;

**k)** Ser o ponto de contato entre o **MPMG** e a **CONTRATADA**, no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do **MPMG** quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;

**l)** Assegurar que as determinações do **MPMG** sejam disseminadas junto à **CONTRATADA** com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução dos serviços objeto desta contratação;

**m)** Representar o nível mais alto de escalonamento de problemas advindos na execução do objeto contratado.

**4.6. Gerente de projetos de tecnologia da informação (Perfil 6):**

**a)** Gerenciar o *rollout* do contrato definindo prazos e metas;

**b)** Planejar e executar o *rollout* dos técnicos em conformidade com as orientações da CONTRATANTE.

**c)** Ser o ponto focal para o gestor do contrato do MPMG e delegar ações e metas de: treinamentos, rotinas de sistemas, documentações a serem apresentadas dentro dos prazos definidos, contratação de pessoas, locais de trabalho, dentre outros.

**d)** Relatar aos gestores e fiscais do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;

**e)** Usar ferramenta de gestão de projetos para avaliação das etapas de *rollout*, com metas de prazos, pendências e o que já foi executado.

**f)** Ser proativo na realização de análises periódicas no diagnóstico de atrasos e tarefas com pendências.

**g)** Fornecer ao Gestor do contrato, ao final do processo de montagem da equipe de atendimento de *field*, um relatório com as informações das etapas do projeto e do tempo de cumprimento delas, com as justificativas necessárias em caso de atrasos por parte da CONTRATADA ou da CONTRATANTE.

**h)** Outras ações necessárias ao correto cumprimento do trabalho de gestão do projeto na montagem da equipe de *Field* e que dizem respeito às atribuições que lhes são conferidas.