Manual do Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC

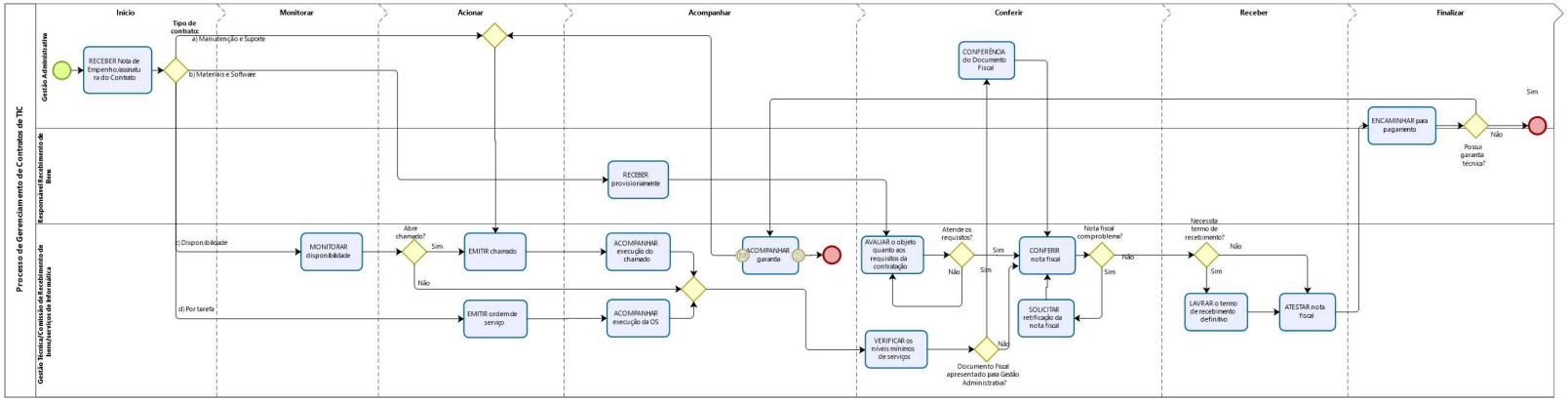
Bizagi Modeler

www.bizagi.com

Índice

MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONTRATOS DE TIC 1
BIZAGI MODELER 1
1 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONTRATOS DE TIC 3
1.1 MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONTRATOS DE TIC 4

1 Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC



Versão:

1.0

Autor:

002394812429

1.1 Manual do Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC

Definição do Processo

O presente manual visa auxiliar o gerenciamento da execução dos contratos de TIC, com a apresentação do fluxo resumido das atividades preponderantes e a identificação dos papéis de atuação, compreendidos após a emissão da nota de empenho e/ou celebração do instrumento contratual/termo de contrato, seguindo as boas práticas administrativas, o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos no TRE-SP e o Guia para Aquisição, Contratação e Gerenciamento de Serviços e Produtos de TIC do TRE-SP.

Normativos Relacionados

Normativo	Descrição
Lei nº 8.666/1993	Lei de Licitações e Contratos Administrativos
Resolução CNJ nº 182/2013 e suas alterações	Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
Portaria nº 89/2013 e Portaria 161/2021	Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos no TRE-SP
Portaria nº 102/2014	Guia para Aquisição, Contratação e Gestão de Serviços e Produtos de TIC do TRE-SP

Tarefas do Macroprocesso de Gestão de Contratos de TIC

RECEBER Nota de Empenho/assinatura do Contrato	
Descrição	Comunicar aos interessados (contratada e agentes da Administração) os detalhes do objeto a ser executado, os papéis e responsabilidades, de acordo com o edital convocatório/termo de referência
Papéis	Gestão Administrativa, contratada, gestor de Ata de Registro de Preços e fiscais de contrato
Entradas	Contrato, Nota de empenho, Edital de licitação, Ata de Registro de Preços
Saídas	Termo de Ciência da nomeação do gestor de Ata de Registro de Preços e fiscais de contrato, Registro de reunião
Atividades	- Dar ciência da nomeação, atribuições e responsabilidades aos gestores de ata de registro de preços, fiscais do contrato e substitutos - Realizar reunião inicial com a contratada, gestores de Ata de Registro de Preços e fiscais

	do contrato - Enviar e-mail a todos os participantes e demais interessados com os assuntos tratados na reunião inicial.
Documento/registro de ato/atividade	Registro de reunião, Termo de Ciência de nomeação de gestores de Ata de Registro de Preços e Fiscalização do Contrato; e-mail
Observação	Em contratos com gestão simplificada, a reunião poderá ser substituída por um e-mail com as informações resumidas do contrato

MONITORAR disponibilidade	
Descrição	Verificar os níveis de disponibilidade dos serviços prestados e comparar os resultados com os requisitos estipulados no contrato
Papéis	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática
Entradas	Contrato, dados de monitoramento e de gestão de serviços
Saídas	Relatório de disponibilidade
Atividades	Monitorar a disponibilidade dos serviços
Documento/registro de ato/atividade	Solução de Monitoramento de Infraestrutura, SEI - Sistema Eletrônico de Informações
Observação	

EMITIR chamado	
Descrição	Abrir chamado junto à contratada para execução de serviços estipulados no contrato
Papéis	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática
Entradas	Problema técnico detectado, necessidade prevista no contrato
Saídas	Registro do chamado
Atividades	Abrir o chamado junto à contratada conforme mecanismos definidos no contrato (por telefone, e-mail, integração de sistemas, aplicativo web, ...), registrando-o no sistema próprio
Documento/registro de ato/atividade	CITSmart, e-mail, telefone, internet, planilhas
Observação	

ACOMPANHAR execução do chamado	
Descrição	Acompanhar a execução do serviço previsto no chamado
Papéis	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática
Entradas	Registro do chamado
Saídas	Registro das ocorrências do chamado
Atividades	- Verificar a execução do serviço demandado, acompanhando os técnicos da contratada, quando necessário - Registrar as datas e horários de início de atendimento, conclusão e demais prazos

	- Registrar não conformidades na execução do serviço - Absorver o conhecimento gerado na execução do serviço, quando aplicável
Documento/registro de ato/atividade	
Observação	

EMITIR ordem de serviço	
Descrição	Emitir ordem para a execução de serviço, conforme previsto no contrato
Papéis	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática
Entradas	Escopo do serviço a ser executado
Saídas	Ordem de serviço emitida
Atividades	Enviar ordem de serviço, descrevendo detalhadamente o escopo, prazo, custo, datas, entregas e demais informações definidas no contrato
Documento/registro de ato/atividade	Ordem de Serviço - OS
Observação	Nos contratos em que as entregas forem definidas por cronograma prévio, este substituirá as ordens de serviços

ACOMPANHAR execução da OS	
Descrição	Acompanhar a execução do serviço previsto
Papéis	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática
Entradas	Ordem de Serviço - OS
Saídas	Registro das ocorrências da ordem de serviço - OS
Atividades	- Verificar a execução do serviço demandado, acompanhando os técnicos da contratada, quando necessário - Registrar as datas e horários de início de atendimento, conclusão e demais prazos - Registrar não conformidades na execução do serviço - Absorver o conhecimento gerado na execução do serviço, quando aplicável
Documento/registro de ato/atividade	
Observação	

VERIFICAR os níveis mínimos de serviços	
Descrição	Verificar se o serviço executado atendeu os níveis mínimos contratados
Papéis	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática
Entradas	Contrato, ordens de serviço, registros de chamados, relatórios
Saídas	- Comunicação à contratada de eventuais descontos por descumprimento dos níveis de serviço

	- Encaminhamento de proposta de apuração de descumprimentos contratuais e de possível aplicação de sanções administrativas, quando cabíveis, observadas as garantias da ampla defesa e do contraditório à contratada
Atividades	- Conferir ordens de serviço, registros de chamados e relatórios emitidos pela contratada e/ou pelo Tribunal, conforme o caso - Calcular valores a serem faturados, de acordo com a natureza do contrato, e eventuais descontos aplicáveis, informando à contratada - Apontar não conformidades passíveis de aplicação de sanções à área competente do Tribunal (apuração de descumprimentos contratuais e de possível aplicação de sanções administrativas, quando cabíveis, observadas as garantias da ampla defesa e do contraditório à contratada)
Documento/registro de ato/atividade	Planilhas de controle
Observação	Para mais informações, verificar o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE-SP – Parte I - item 5.2, subitem 21, e Parte II – item 2.8 (em caso de serviços terceirizados); bem como Parte II - item 2.1 (em casos de serviços contínuos).

RECEBER provisoriamente	
Descrição	Efetuar o recebimento provisório de materiais, softwares e serviços associados
Papéis	Responsável pelo Recebimento de Bens
Entradas	Nota fiscal, material e/ou software
Saídas	Recibo atestando a entrega quantitativa de material e/ou software adquirido
Atividades	- Contar as quantidades entregues - Assinar o recibo de entrega, apontando eventuais não conformidades
Documento/registro de ato/atividade	
Observação	Para mais informações, verificar o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE-SP – Parte I, item 5.2, subitem 4, e Parte II, itens 16, 16.1 e 16.2

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	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática
Entradas	Edital, proposta da contratada, material/software
Saídas	Informação sobre atendimento dos requisitos
Atividades	- Conferir se o material/software recebido possui as especificações técnicas constantes na contratação - Verificar período da licença, em caso de software. - Essa conferência pode ser realizada sobre uma amostra do material adquirido

	- 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, alertando sobre o cumprimento dos prazos estabelecidos no edital/termo de referência, em caso de substituição do equipamento.
Documento/registro de ato/atividade	E-mail
Observação	Para mais informações, verificar o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE-SP – Parte I, item 5.2, subitens 1,19 e 20.

CONFERIR nota fiscal	
Descrição	Conferir os dados da nota fiscal
Papéis	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática
Entradas	Nota fiscal, processo administrativo
Saídas	Nota fiscal conferida
Atividades	Conferir os dados da nota fiscal como: valor, descrição dos serviços e/ou materiais, CNPJ, nota de empenho, quantidade.
Documento/registro de ato/atividade	
Observação	Para mais informações, verificar o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE-SP - Parte I, Item 5.2, subitens 1, 3 e 16, e Parte II, Itens 6.1 e 6.2.

SOLICITAR retificação da nota fiscal	
Descrição	Solicitar correção das inconsistências e envio da nota fiscal
Papéis	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática
Entradas	Nota fiscal incorreta
Saídas	Nota fiscal em conformidade
Atividades	Envio das inconsistências para correção
Documento/registro de ato/atividade	E-mail
Observação	Para mais informações, verificar o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE-SP – Parte I, item 5.2, subitens 16 e 19.

LAVRAR o termo de recebimento definitivo	
Descrição	Realizar o recebimento definitivo do material e/ou software
Papéis	Responsável pelo Recebimento de Bens
Entradas	Nota fiscal, contrato, edital, informação sobre atendimento dos requisitos
Saídas	Termo de Recebimento Definitivo
Atividades	- Elaborar o termo de recebimento, informando dados como: dados da contratação,

	descrição dos itens recebidos, datas de recebimento, número de notas fiscais de entrega - Colher as assinaturas dos responsáveis pelo recebimento
Documento/registro de ato/atividade	Termo de Recebimento Definitivo
Observação	Nas compras diretas, o Termo de Recebimento Definitivo poderá ser substituído por ateste na nota fiscal Para mais informações, verificar o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE-SP – Parte I, item 5.2, subitem 4, e Parte II, itens 16, 16.1 e 16.2.

ATESTAR nota fiscal	
Descrição	Atestar a nota fiscal
Papéis	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática
Entradas	Nota fiscal, processo administrativo
Saídas	Ateste da nota fiscal
Atividades	Firmar ateste da nota fiscal e documentação referente à fiscalização do contrato
Documento/registro de ato/atividade	Ateste de Serviço e Ateste de Entrega de Material
Observação	Para mais informações, verificar o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE-SP – Parte I, item 5.2, subitens 3 e 16, e Parte II, itens 6.1 e 6.2

CONFERÊNCIA do Documento Fiscal	
Descrição	Conferir os dados do Documento fiscal
Papéis	Gestão Administrativa
Entradas	Documento Fiscal atestado e informações do processo administrativo
Saídas	Documento Fiscal conferido
Atividades	Conferir os dados do Documento Fiscal
Documento/registro de ato/atividade	
Observação	Para mais informações, verificar o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE-SP - Parte II, Itens 6.1 e 6.2

ENCAMINHAR para pagamento	
Descrição	Encaminhar a nota fiscal atestada para pagamento à área competente (SOF)
Papéis	Gestão Administrativa, Responsável Recebimento de Bens
Entradas	Nota fiscal, Termo de Recebimento Definitivo e/ou atesto da nota fiscal, processo administrativo
Saídas	Nota fiscal encaminhada para pagamento e juntada da comprovação da regularidade fiscal
Atividades	Encaminhar o Processo Administrativo para unidade de pagamento na SOF
Documento/registro de ato/atividade	SEI - Sistema Eletrônico de Informações
Observação	

ACOMPANHAR garantia	
Descrição	Verificar o atendimento dos requisitos estabelecidos para suporte, manutenção e/ou substituição de produtos (ou serviços) em fase de garantia técnica
Papéis	Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática/Gestão Administrativa
Entradas	Solicitação de conserto por usuário, abertura de chamado ou ordem de serviço
Saídas	Chamado ou ordem de serviço atendido com os requisitos estabelecidos (qualidade e prazo dos serviços) / Solução ao pedido do usuário./ Comunicação de desconformidades e indícios de inadimplemento na prestação do serviço
Atividades	Acionar a contratada e dela requerer a prestação das obrigações acessórias de garantia técnica de produtos (ou serviços). E comunicar indícios de inadimplemento para apuração e penalização.
Documento/registro de ato/atividade	Chamado/ordem de serviço, e-mail
Observação	

Definições do Macroprocesso de Gestão de Contratos de TIC

Papéis	
Gestão Administrativa	Responsável por acompanhar a execução do contrato quanto aos aspectos documentais e financeiros.
Responsável Recebimento de Bens	Responsável pelo recebimento de materiais de informática em caráter provisório (quantitativo). O recebimento provisório pode ser desempenhado pelo titular da Assistência de Recebimento da Seção de Logística ou da unidade em que o objeto será entregue. O recebimento definitivo será realizado por uma comissão designada para tal finalidade – Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática.
Gestão Técnica/Comissão de Recebimento de bens/serviços de Informática	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. Responsável por emitir chamados/ordens de serviço, acompanhar a execução do objeto e avaliar o cumprimento dos requisitos de negócio da contratação.

	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/atestar e encaminhar notas fiscais para pagamento. A Gestão Técnica compreende a atuação de gestores de Ata de Registro de Preços e Fiscais de Contrato, bem como a atuação das áreas de negócio (unidades gestoras das demandas de TIC).
Contratada	Empresa contratada pelo Tribunal para a execução/fornecimento do objeto.

Termos e Abreviações

Termo/Sigla	Descrição
SEI	Sistema Eletrônico de Informação
SOF	Secretaria de Orçamento e Finanças
OS	Ordem de Serviço
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação