



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

**CIRCULAR DE CONDUTA ÉTICA E PROFISSIONALDOS
COLABORADORES**

Versão 1.0

RECOMENDAÇÕES E CONDUTA ÉTICA E PROFISSIONAL

Assunto: Atribuições, Responsabilidades e Conduta dos Colaboradores, junto ao TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO - TCU.

A empresa **T&S ENGENHARIA TELEMÁTICA E SISTEMAS LTDA**, oportunamente cumprimenta nossos Colaboradores e deseja a todos, muito sucesso no desempenho de suas atividades laborais e contará sempre com o profissionalismo, zelo e competência de cada um para melhor atender às atribuições e necessidades estabelecidas no objeto do **Contrato nº 10/2026** de *“Contratação de serviços contínuos de suporte remoto e presencial a usuários de soluções de TI, mediante postos de trabalho, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, pelo período de 30 (trinta) meses, para atendimento ao Tribunal de Contas da União - TCU.”*

A presente CIRCULAR, tem por objetivo levar ao conhecimento dos Senhores Colaboradores as recomendações, responsabilidades e Código de Conduta exigidas no exercício das suas funções, em cumprimento às obrigações contratuais, normas legais e obediência às políticas de boas práticas de comportamento estabelecidas pela **T&S** e normas do Órgão contratante **TCU**.



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

1. REQUISITOS LEGAIS A SEREM OBSERVADOS:

As obrigações das partes (**TCU e T&S**) estão formalizadas por meio da celebração do **Contrato nº 10/2026** e obedecerá ao disposto nos seguintes instrumentos legais:

- 1.1 Pregão Eletrônico nº 90002/2026, seus anexos e a CFB de 1988;
- 1.2 Lei nº 14.133/2021 – Lei de Licitações e Contratações Públicas;
- 1.3 Instrução Normativa SEFGE/MP nº 05/2017;
- 1.4 CLT – Consolidação das Leis do Trabalho e demais normas pertinentes;
- 1.5 Lei nº 13.709/2018 - LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- 1.6 Lei nº 14.540/2023 - Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual no âmbito da administração pública, direta e indireta, federal, estadual, distrital e municipal;
- 1.7 Lei Federal nº 14.457/2022 – Lei de assédio moral e sexual;
- 1.8 Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção).

2. FUNÇÕES E ATRIBUIÇÕES DOS COLABORADORES ALOCADOS NO TCU:

Em pertinência às obrigações da T&S, relacionam-se no presente os nossos compromissos, atribuições e responsabilidades junto ao **TCU**, que serão diretamente exigidos e executados pelos Senhores Colaboradores, de acordo com os cargos a serem alocados:

2.1 Colaboradores alocados nos seguintes postos de trabalho:

CARGO	QTD	JORNADA	SALÁRIO	REQUISITOS
Suporte telefônico (TEL)	11	6 horas	R\$ 3.830,17	Ensino superior em TI ou qualquer graduação com especialização em TI; Certificação HDI SCA ou HDI CSR; Mínimo de 3 anos em suporte técnico/help desk; Mínimo de 2 anos com operação de microcomputadores e softwares de escritório; Treinamento inicial de 40 horas concluído.
Suporte Brasília (BSB)	12	8 horas	R\$ 4.785,35	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Certificações: Microsoft 365 Fundamentals, MD-100 ou MD-102, e HDI DAST; Mínimo de 5 anos em suporte técnico; Mínimo de 2 anos com operação de microcomputadores e softwares de escritório; Curso de montagem e configuração de microcomputadores (mín. 20h); Treinamento inicial de 40 horas concluído.
Suporte estados (EST)	27	8 horas	R\$ 4.785,35	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Certificações: Microsoft 365 Fundamentals, MD-100 ou MD-102, e HDI DAST ou CSR; Mínimo de 3 anos em suporte técnico; Mínimo de 2 anos com operação de microcomputadores e hardwares de escritório; Curso de montagem e configuração de microcomputadores (mín. 20h); Treinamento inicial de 40 horas concluído.



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

Atendimentos especiais (AE)	8	8 horas	R\$ 5.803,96	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Certificações: Microsoft 365 Fundamentals, MD-100 ou MD-102, e HDI DAST ou CSR; Mínimo de 5 anos em suporte técnico; Mínimo de 4 anos com operação de microcomputadores e softwares de escritório; Curso de montagem e configuração de microcomputadores (mín. 20h); Treinamento inicial de 40 horas concluído; Conhecimentos básicos em: Windows, Mac OS e Linux; dual boot (ARM, x86/x64, Apple-Intel); manipulação e backup de arquivos; aplicativos do Mac (Pages, Numbers, Keynote); e ecossistemas Apple e Android.
Cabeamento estruturado (CE)	1	8 horas	R\$ 5.803,96	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Mínimo de 5 anos em suporte técnico; Mínimo de 5 anos com operação de microcomputadores e softwares de escritório; Curso de montagem e configuração de microcomputadores (mín. 20h); Treinamento inicial de 40 horas concluído; Curso geral de redes e cabeamento estruturado.
Administração de contas (AC)	1	8 horas	R\$ 5.803,96	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Certificações: Microsoft 365 Fundamentals e MD-100 ou MD-102; Mínimo de 5 anos em suporte técnico; Mínimo de 4 anos com operação de microcomputadores e softwares de escritório; Curso AZ-900 (Microsoft Azure – fundamentos); Treinamento inicial de 40 horas concluído;
Administração de parque tecnológico (AP)	1	8 horas	R\$ 5.803,96	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Certificação HDI DAST, SCA ou CSR; Mínimo de 5 anos em suporte técnico; Mínimo de 4 anos com operação de microcomputadores e softwares de escritório; Curso de montagem e configuração de microcomputadores (mín. 20h); Treinamento inicial de 40 horas concluído.
Supervisão de suporte telefônico (STEL)	2	6 horas	R\$ 5.842,56	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Mínimo de 4 anos em suporte/help desk; Mínimo de 3 anos em supervisão/gestão de suporte de TI (ou 1 ano no contrato); Certificações: ITIL 4 (ou superior) e HDI SCTL.
Supervisão de suporte Brasília (SBSB)	2	6 horas	R\$ 5.842,56	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Certificações: ITIL 4 (ou superior) e HDI SCTL; Mínimo de 4 anos em suporte/help desk; Mínimo de 3 anos em supervisão de atendimento de TI (ou 1 ano no contrato); Mínimo de 2 anos com operação de microcomputadores e softwares de escritório.
Supervisão de suporte estados (SEST)	2	6 horas	R\$ 5.842,56	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Mínimo de 4 anos em suporte/help desk; Mínimo de 3 anos em supervisão/gestão de suporte de TI (ou 1 ano no contrato); Certificações: ITIL 4 (ou superior) e HDI SCTL.
Supervisão de atendimentos especiais (SAE)	1	8 horas	R\$ 7.790,08	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; 4+ anos em suporte/help desk; 3+ anos em supervisão/gestão de suporte de TI (ou 1 ano no contrato); Certificações: ITIL 4+ e HDI SCTL.
Supervisão de chamados (SCHA)	2	8 horas	R\$ 7.790,08	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Mínimo de 4 anos em suporte/help desk; Mínimo de 3 anos em supervisão/gestão de suporte de TI (ou 1 ano no contrato); Certificação ITIL 4 (ou superior).
Gestão do conhecimento (GCON)	2	8 horas	R\$ 7.790,08	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Mínimo de 4 anos em suporte técnico/help desk; Mínimo de 3 anos em supervisão/gestão de suporte de TI; Certificação HDI KCS.
Gestão do service desk (GSD)	1	8h	R\$ 12.995,82	Ensino superior em TI ou outra área com especialização em TI; Mínimo de 6 anos em suporte técnico/help desk; Mínimo de 5 anos em supervisão/gestão de suporte de TI; Certificação ITIL 4; Duas certificações HDI: SCTL, SCM, SCD ou XLA Foundation.



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

2.1.2 Atribuições dos postos de acordo com o Edital nº 90002/2026:

- **Suporte telefônico (TEL):**

a) esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, hardwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;

b) oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos hardwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

c) executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do TCU, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, de sistemas corporativos, bem como atualizações de hardwares e reparos diversos;

d) efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos hardwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

e) prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico on-site quanto aos chamados;

f) resolver os chamados usando a base de conhecimento e registrando a solução adotada;

g) efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas pelos analistas da Secretaria de Tecnologia da Informação e Evolução Digital (Setid);

h) esclarecer dúvidas de usuários internos e externos e oferecer orientações técnicas acerca das soluções de TI adotadas pelo TCU e utilizadas por clientes internos e externos;

i) orientar os usuários internos e externos quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal;

j) participar da elaboração, manutenção e avaliação da base de conhecimento e dos scripts de atendimento;

- **Suporte Brasília (BSB)**

a) substituir e remanejar equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;

b) repor papel e toner nas impressoras do outsourcing de impressão;

c) realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.);

d) instalar e configurar softwares em microcomputadores de usuários;

e) elaborar roteiros e pacotes (*packages*) para instalação de softwares;

f) efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;

g) aplicar imagens padronizadas de softwares em computadores;

h) reorganizar armários de telecomunicações (*wiring closets*);

i) executar procedimentos periódicos de rotina;



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

- j) elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e softwares, juntamente com o Serviço de gestão do conhecimento (GCON);
- k) realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não resolvidas no primeiro contato (suporte remoto), na tentativa de solucionar o problema;
- l) esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- m) esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- n) prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- o) efetuar o encaminhamento de chamados para o Serviço de supervisão de chamados (SCHA), quando não puderem ser resolvidos por este serviço, com a anuência do supervisor de turno;
- p) registrar no sistema de registro de chamados as ocorrências e os procedimentos adotados, de forma a compor o registro histórico do atendimento do chamado;
- q) prestar atendimentos presenciais e remotos, quando os usuários estejam em teletrabalho; e
- r) executar outros serviços de TI correlatos ao atendimento de usuários.

- **Suporte estados (EST)**

- a) executar rotinas periódicas de recuperação de desastres;
- b) monitorar atividades críticas e linhas de comunicação;
- c) executar procedimentos diários de verificação dos serviços de rede;
- d) monitorar equipamentos que compõem a rede de dados nos Estados (ex.: *switches*, impressoras, *hubs*, *routers*, *firewalls*, servidores);
- e) executar procedimentos nos servidores de rede dos Estados, conforme orientações técnicas da Secretaria de Tecnologia da Informação e Evolução Digital (Setid) do TCU;
- f) executar procedimentos de resposta para incidentes de segurança;
- g) notificar o serviço de suporte a clientes e demais interessados sobre eventuais interrupções nos serviços de TI;
- h) comunicar a Setid sempre que houver interrupções nos serviços de TI ou ocorrência de danos em equipamentos;
- i) acompanhar a prestação de serviços no interior da sala do CPD;
- j) prestar atendimentos presenciais e remotos, inclusive para usuários lotados em outros estados quando necessário;
- k) monitorar as condições ambientais da sala de CPD, incluindo o funcionamento de equipamentos de ar-condicionado e de sistemas de suprimento de energia elétrica (*no-break*);
- l) prestar atendimentos presenciais e remotos, mesmo que para clientes de outros estados; e
- m) organizar a sala de CPD no que diz respeito a móveis, equipamentos, hardwares, centrais da rede e cabeamento.



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

- **Atendimentos especiais (AE)**

- a) prestar auxílio técnico aos usuários especiais (autoridades e outros que sejam definidos como tais pela contratante);
- b) resolver demandas de usuários especiais relativas a recursos de TI, propondo soluções de software e hardware adaptadas às necessidades específicas desse público, incluindo, mas não se limitando a instalar e configurar softwares voltados à conectividade e sincronização de dispositivos móveis (*notebooks*, *smartfones*, *tablets* etc.);
- c) prestar auxílio técnico relativo às soluções de TI usadas nos eventos presenciais, digitais ou mistos;
- d) preparar, testar e operar soluções de TI usadas nos eventos, atuando previamente e durante a realização dos eventos;
- e) prevenir e solucionar problemas técnicos nas soluções de TI que possam ocorrer durante os eventos; e
- f) operar a solução de videoconferência do TCU.

- **Cabeamento estruturado (CE)**

- a) interagir com as demais equipes que acessam os armários de telecomunicações para monitorar, registrar e informar os limites de atuação de cada equipe e para contribuir com a solução de problemas que envolvam ou impactem a área de atuação dessas equipes;
- b) interagir com os serviços de suporte afetos à operação dos elementos de redes nos armários de telecomunicações;
- c) orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer,
- d) efetuar supervisão em tempo real da atuação dos analistas de suporte em Brasília e nos estados, quando essa atuação se referir à operação de elementos de rede e assuntos correlatos;
- e) manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
- f) fazer e manter atualizado, no mínimo com frequência mensal, levantamento de disponibilidade de portas nos switches;
- g) definir e comunicar o padrão de organização dos cabos nos armários de telecomunicações;
- h) documentar a organização dos armários e preparar plano de ação para corrigir possíveis desvios encontrados;
- i) providenciar treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- j) encaminhar os chamados que não puderem ser solucionados pelo Serviço de cabeamento estruturado (CE) para o Serviço de supervisão de chamados (SCHA);
- k) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades referentes aos armários de telecomunicações;
- l) realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços prestados;



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

m) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de armários de telecomunicações; e

n) verificar conectividade de todos os pontos de rede após atividades de arrumação de armários de telecom, de mudanças de/para outro local, ou caso demandado diretamente pelo fiscal do contrato.

- **Administração de contas (AC)**

a) Criar contas de usuários internos e externos que estejam sob a responsabilidade do serviço;

b) Renovar, prorrogar, ativar, bloquear e desbloquear contas de usuários;

c) Auxiliar na renovação de senhas de usuários;

d) Resetar configurações de segurança de usuários;

e) Atualizar dados de usuários constantes do cadastro;

f) Criar, alterar e bloquear caixa postal eletrônica institucional, listas de distribuição, contatos e grupos no ambiente do Microsoft Exchange;

g) Gerenciar equipes de trabalho no ambiente do Microsoft Teams;

h) Administrar usuários nos sistemas de suporte ao atendimento de TI;

i) Gerenciar usuários e grupos no ambiente de administração do Microsoft Azure/Office 365;

j) Conceder e revogar privilégios de acesso a serviços e soluções de TI que estejam sob responsabilidade do serviço;

k) Credenciar usuários externos para soluções de TI específicas;

l) Atender demandas que tratem de permissão e concessão de acesso a soluções de TI, entre outras atribuições relacionadas a administração de contas que lhe sejam atribuídas.

- **Administração de parque tecnológico (AP)**

a) Atender demandas que tratem da distribuição de equipamentos de TI;

b) Coordenar a distribuição e a instalação dos equipamentos de TI;

c) Coordenar remanejamentos e recolhimentos dos equipamentos substituídos;

d) Acompanhar os atendimentos prestados pelas assistências técnicas de equipamentos e serviços de TI adquiridos pelo TCU, exigindo o cumprimento da garantia contratada, e apoiando o trabalho da fiscalização dos respectivos contratos;

e) Controlar e organizar armários contendo equipamentos e materiais usados nos atendimentos do suporte, tais como cabos, teclados, webcam, headsets etc.;

f) Levantar necessidades de novos microcomputadores, impressoras e outros periféricos, sugerindo a aquisição desses equipamentos e de outros que possam melhorar as condições de trabalho da contratante;

g) Monitorar junto ao Patrimônio do TCU os estoques de equipamentos, acessórios e suprimentos por distribuir e comunicar regularmente às pessoas e unidades indicadas pela contratante;

h) Sugerir procedimentos para agilizar o tratamento de incidentes que envolvam equipamentos; e

i) executar outros serviços de TI correlatos.



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

- **Supervisão de suporte telefônico (STEL)**

- a) acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos relativos ao TEL;
- b) orientar a atuação dos analistas em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- c) avaliar o desempenho dos analistas de suporte telefônico, monitorar ligações, chamadas de áudio e *chats* em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o status dos postos de atendimento telefônico;
- d) agrupar chamados referentes a um mesmo erro, de forma que sejam fechados em conjunto quando o erro for resolvido;
- e) sugerir e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TCU, de *scripts* de atendimento e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- f) implantar e manter a escala de trabalho dos analistas de suporte telefônico;
- g) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos analistas que executam os serviços;
- h) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de suporte telefônico; e
- i) encaminhar os chamados que não puderem ser resolvidos pelo Serviço de suporte telefônico (TEL).

- **Supervisão de suporte Brasília (SBSB)**

- a) acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b) gerenciar a execução do Serviço de suporte Brasília (BSB);
- c) gerenciar a fila de chamados abertos por canais diferentes do canal telefônico;
- d) orientar a atuação dos analistas em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- e) efetuar supervisão em tempo real dos analistas do Serviço de suporte Brasília (BSB);
- f) manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
- g) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos analistas que executam os serviços;
- h) implantar e manter a escala de trabalho dos analistas do Serviço de suporte Brasília (BSB);
- i) encaminhar os chamados que não puderem ser solucionados pelo Serviço de suporte Brasília (BSB) para o Serviço de supervisão de chamados (SCHA);
- j) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades do Serviço de suporte Brasília (BSB), incluindo os atendimentos remotos;
- k) acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI, por meio dos canais previamente disponibilizados pela



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

contratante, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de registro de chamados; e

l) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento do Serviço de suporte Brasília (BSB).

- **Supervisão de suporte estados (SEST)**

a) acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

b) gerenciar a execução do Serviço de suporte estados (Est);

c) gerenciar a fila de chamados abertos por canais diferentes do canal telefônico;

d) orientar a atuação dos analistas em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

e) efetuar supervisão em tempo real dos analistas do Serviço de suporte estados (Est);

f) manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;

g) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos analistas que executam os serviços;

h) implantar e manter a escala de trabalho dos analistas do Serviço de suporte estados (Est);

i) encaminhar os chamados que não puderem ser solucionados pelo Serviço de suporte estados (Est) para o Serviço de supervisão de chamados (SCHA);

j) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades do Serviço de suporte estados (Est), incluindo os atendimentos remotos;

k) acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI, por meio dos canais previamente disponibilizados pela contratante, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de registro de chamados; e

l) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento do Serviço de suporte estados (Est).

- **Supervisão de atendimentos especiais (SAE)**

a) acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

b) gerenciar a execução do Serviço de atendimentos especiais (AE);

c) orientar a atuação dos analistas em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

d) efetuar supervisão em tempo real dos analistas do Serviço de atendimentos especiais (AE);

e) manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

- f) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos analistas que executam os serviços;
- g) implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais do Serviço de atendimentos especiais (AE);
- h) encaminhar os chamados para o Serviço de supervisão de chamados (SCHA), quando não puderem ser resolvidos pelo Serviço de atendimentos especiais (AE);
- i) acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI, por meio dos canais previamente disponibilizados pela contratante, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de registro de chamados;
- j) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades do Serviço de atendimentos especiais (AE); e
- k) efetuar o gerenciamento de videoconferências e de eventos;
- l) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento do Serviço de atendimentos especiais (AE).

- **Supervisão de chamados (SCHA)**

- a) publicar no sistema de registro de chamados e informar imediatamente às subunidades das Secretarias de TI e aos demais interessados a ocorrência de incidentes e problemas críticos;
- b) acompanhar junto aos demais setores do TCU o prazo para resolução de incidentes e problemas;
- c) alimentar o sistema de registro de chamados com as informações colhidas sobre o andamento da solução do incidente ou problema;
- d) agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;
- e) auxiliar na identificação e registro de problemas, e na associação entre problemas e os incidentes relacionados;
- f) verificar os chamados que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;
- g) encaminhar incidentes registrados para a equipe responsável pelo tratamento;
- h) receber os chamados não resolvidos por outros grupos de atendimento e efetuar os ajustes necessários nos seus registros a fim de realizar o encaminhamento;
- i) encaminhar os chamados aos grupos resolvedores específicos, conforme o assunto do chamado;
- j) acompanhar o encerramento de incidentes e problemas solucionados pelos grupos resolvedores do TCU, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento no sistema de registro de chamados;
- k) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de gestão de chamados, percepções relativas aos chamados, a fim de contribuir com a melhoria dos processos envolvendo solicitações, incidentes e problemas;
- l) fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TCU, de *scripts* de atendimento e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas; e



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

m) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de chamados (solicitações, incidentes, problemas etc.).

- **Gestão do conhecimento (GCON)**

a) elaborar e manter atualizados os roteiros de atendimento e autoatendimento, utilizando recursos como texto, áudio e vídeo;

b) avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o processo de gestão do conhecimento;

c) organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de disponibilizar as informações necessárias à melhoria da eficiência e eficácia do atendimento;

d) realizar eventos de treinamento e campanhas para promover o atendimento aderente aos procedimentos definidos na base de conhecimento;

e) manter atualizada base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços oferecidos aos usuários, a partir da análise de ocorrências e de registros produzidos pelos serviços de suporte remoto e suporte local;

f) analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências do problema identificado;

g) acompanhar resolução dos chamados nos grupos de segundo e terceiro nível a fim de identificar situações e soluções em que o atendimento poderia ter sido resolvido no nível anterior, com vistas a aumentar o índice de chamados atendidos nos primeiros níveis.

h) realizar auditoria das gravações, dos diversos canais de atendimento, em cada período de medição, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões e identificar falhas no atendimento relacionadas com a capacitação do atendente quanto aos roteiros de atendimento definidos, ao escalonamento, à cortesia, desvios de conduta, tempo excessivo de conversação, dicção, uso de gírias, escrita incorreta, entre outras situações e a fim de identificar oportunidades de melhoria, orientação e disseminação de melhores práticas;

i) realizar auditoria dos registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento relacionadas ao preenchimento dos campos, tais como precisão e objetividade do campo "Logs", uso da linguagem escrita etc., a fim de identificar oportunidades de melhoria, orientação, disseminação de melhores práticas;

j) manter registros históricos das auditorias realizadas sobre as gravações e registros com informações sobre quem auditou, quem foi o auditado, resultados da auditoria, recomendações ou planos de ação associados e informações e evidências sobre as ações adotadas;

k) elaborar relatório mensal de auditoria (RMA) com informações gerenciais e estatísticas da produção e uso de conhecimento no âmbito da execução contratual, assim como acerca do uso e cobertura da base de conhecimento e das auditorias; e

l) criar, divulgar e acompanhar plano de ação com vistas a implantar as melhorias identificadas no monitoramento realizado durante o mês.

- **Gestão do service desk (GSD)**



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

- a) consolidar o plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- b) descrever, em conjunto com servidores do TCU, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- c) definir, em conjunto com servidores do TCU, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- d) realizar eventos de treinamento e campanhas para atualização de procedimentos que afetam os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de ambiente de suporte a clientes;
- e) zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade do Tribunal colocados à disposição das equipes de suporte local e de gestão e monitoramento, para realização de suas atividades, bem como responder por eventuais danos ou extravios de tais bens;
- f) elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- g) definir, em conjunto com servidores do TCU, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários; e
- h) consolidar o relatório gerencial de serviços envolvendo as informações relativas aos demais serviços do contrato e elaborar mensalmente a versão final do relatório gerencial de serviços que será entregue à contratante.

2.2 Obrigações comuns a todos os Colaboradores:

- a) Apresentar-se de forma adequada, com boa aparência e higiene, cumprindo as atividades inerentes ao cargo;
- b) Executar os serviços em obediência às suas atribuições e responsabilidades do posto de trabalho nos horários estabelecidos pelo TCU;
- c) Reparar, corrigir, remover ou substituir, no total ou em parte, no prazo fixado pelos gestores do contrato, os serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, dos materiais ou instrumentos utilizados;
- d) Atentar-se às legislações pertinentes ao escopo das suas atribuições, não cabendo a alegação por falhas cometidas por desconhecimento de Lei ou de Portarias e/ou Regimentos Internos do Órgão relativos ao desempenho das suas atividades;
- e) Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- f) Na manipulação, cessão ou compartilhamento de informações, observar



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, relatando aos gestores do contrato os casos que podem infringir a referida legislação;

- g) Manter a confidencialidade das informações, que tenha acesso no desempenho de suas atividades ou que por ventura tenha chegado ao seu conhecimento, e que tem o caráter confidencial e de uso restrito do **TCU**;
- h) Manter o cuidado redobrado sobre meios de acesso aos sistemas de informação do **TCU** (login/senha de acesso, relatórios confidenciais e acesso a banco de dados);
- i) O Colaborador, que comprovadamente fizer a divulgação inadvertida de informações confidenciais do **TCU**, incorrerá em advertência, punição ou desligamento da Empresa, a depender da gravidade do ato cometido;
- j) Estar ciente quanto a necessidade de acatar as Normas Internas do **TCU**;
- k) Estar ciente a respeito das suas obrigações, atribuições e responsabilidades, quanto as atividades a serem desempenhadas, não admitindo-se a execução de atividades não abrangidas pelo escopo de suas atribuições, relatando ao gestor do contrato e a Empresa de qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função. E qualquer descumprimento, por parte do Colaborador, dessa determinação incorrerá em advertência e se reiterada, poderá motivar o seu desligamento da Empresa;
- l) Relatar à Chefia Imediata do Órgão toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer das suas atividades ou ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- m) Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Chefia Imediata do Órgão, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução das atividades;
- n) Paralisar, por determinação da Chefia Imediata do Órgão, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- o) Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços;
- p) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações relativas as funções do posto de trabalho, no prazo determinado;
- q) Submeter previamente à Chefia Imediata do Órgão, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos e procedimentos nas rotinas de trabalho;
- r) Qualquer informação ou demanda de interesse do Colaborador, quanto a sua situação ou condição trabalhista será relatada ao RH da Empresa,



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

que tomará as providências para atendimento. Para isso, deverá sempre ser formalizado o pedido por e-mail do RH Corporativo da T&S Engenharia (rh@tesengenharia.com.br);

- s) Manter o comportamento proativo e colaborativo no sentido de melhor atender as obrigações e atribuições profissionais, zelando pela qualidade, eficiência e melhor resultado ao interesse do **TCU**.
- t) Atuar em conformidade com a Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção) e se comprometer a cumpri-la na realização de suas atividades.
- u) Não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ela relacionada; não financiar, custear, patrocinar de qualquer modo a prática dos atos ilícitos; não utilizar de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados; não dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, nem intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional; no tocante a licitações e contratos, não frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; não impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; não afastar ou procura afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; não fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente; não criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; não obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; não manipular ou fraudar o equilíbrio econômico- financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- v) Adotar os mecanismos e procedimentos internos de integridade, treinamento, comunicação, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades para garantir o fiel cumprimento da Lei Anticorrupção por seus funcionários, executivos, diretores, representantes e procuradores;
- w) O Colaborador está ciente e assegura perante seu contratante que não está sofrendo investigação criminal ou esteve sujeito a quaisquer ações legais civis ou criminais no país ou no exterior, por conduta inadequada relacionada a suborno, corrupção ou outros atos ilícitos; e
- x) O Colaborador deverá estar ciente e concordará com os termos e condições estabelecidas nas normas de conduta de ética do **TCU**.

3. Das medidas de prevenção e de combate ao assédio sexual e a outras formas de violência no âmbito do trabalho:



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

3.1.1 Conformidade com a Legislação Vigente – Lei Federal nº 14.457/2022:

- a) Art. 23. Para a promoção de um ambiente laboral sadio, seguro e que favoreça a inserção e a manutenção de mulheres no mercado de trabalho, as empresas deverão adotar as seguintes medidas, além de outras que entenderem necessárias, com vistas à prevenção e ao combate ao assédio sexual e às demais formas de violência no âmbito do trabalho;

3.1.2 Recomendações e procedimentos a todos os Colaboradores para a prevenção e combate ao assédio sexual e às demais formas de violência no âmbito do trabalho:

- a) **Recomendações:** aos Colaboradores atuantes em postos de trabalho junto ao **TCU**, recomendamos o estrito cuidado nas relações de trabalhos, quer seja no trato com os demais colegas de trabalho, superiores, coordenadores e/ou gestores do Órgão Contratante, para adoção de comportamento vigilante e respeitoso no sentido de evitar quaisquer formas de abordagens que possam caracterizar assédio moral, sexual ou psicológico no ambiente de trabalho, como também observar e relatar à empresa os casos evidenciados que foram sofridos por si ou outrem;
- b) **Procedimentos:** tomados os devidos cuidados quanto às provas materiais ou testemunhais ou evidências fáticas registradas, o Colaborador deverá formalizar denúncia, preservando-se o anonimato do denunciante e privacidade da denúncia por meio dos canais formais da empresa, através do Portal www.tesengenharia.com.br em **DENUNCIE AQUI**, que estará disponível, ou pelo telefone (61) 3225-8000. A denúncia será encaminhada para a Gerência de RH para as providências cabíveis.
- c) **Treinamento:** será oportunizado e recomendado a todos os Colaboradores da empresa o treinamento de BOAS PRÁTICAS NA PREVENÇÃO CONTRA O ASSÉDIO MORAL E SEXUAL, a afim de atender os dispositivos da Lei Federal nº 14.457/2022;
- d) Fica o Colaborador obrigado, após tomar conhecimento e assinatura deste termo, a participar de treinamento oferecido pela ENAP – Escola Nacional de Administração Pública, bem como apresentar o certificado de participação ao Contratante, no prazo de 30 (trinta) dias.
- e) O treinamento oferecido pela ENAP atende os objetivos da empresa no sentido de instruir e preparar todo o nosso corpo funcional no enfrentamento do assédio sexual e moral no ambiente de trabalho;
- f) Todos os Colaboradores, junto ao **TCU**, deverão acessar o link da plataforma EAD da ENAP para o treinamento no curso 1115 – ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO SEXUAL E MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO, como segue: [link](#). O conteúdo do referido curso e a



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

carga horária está informada no endereço do link acima;

- g) Assim sendo, a empresa adotará a obrigatoriedade da participação e certificação para todos os Colaboradores que atuam junto ao **TCU**.

3.1.3 Canal de Denúncias

- I. A T&S Engenharia disponibiliza um canal de denúncias para registro de ocorrências que envolvam condutas inadequadas, práticas antiéticas ou quaisquer violações deste termo.
- II. O canal de denúncias está localizado no site oficial da empresa: www.tesengenharia.com.br. As denúncias podem ser realizadas anonimamente.

3.1.4 Regras para utilização do canal de denúncias:

- I. Apresentar informações claras e detalhadas sobre os fatos denunciados.
- II. Fornecer, quando possível, evidências que auxiliem na investigação.
- III. Não utilizar o canal para denúncias infundadas ou de má-fé.
- IV. Todas as denúncias terão confidencialidade garantida e o denunciante será protegido.
- V. As denúncias serão investigadas criteriosamente, com imparcialidade, e as medidas cabíveis serão tomadas de acordo com a gravidade da situação.

3.2 Atitudes e Compromissos comuns a todos os Colaboradores:

- a) Comunicação - capacidade de escutar e de transmitir ideias com desenvoltura, coerência e objetividade;
- b) Concentração - capacidade de ficar alerta, selecionar informações importantes, bloquear sinais irrelevantes e direcionar o pensamento;
- c) Ética - capacidade de adotar comportamentos e relacionamentos que observem os valores e normas adotados no ambiente de trabalho;
- d) Gerenciamento do tempo - capacidade de gerenciar o próprio tempo e o dos outros considerando as atividades a serem realizadas;
- e) Resolução de problemas - capacidade de percepção e criação de estratégias efetivas para resolver situações novas ou mal definidas;
- f) Altruísmo - capacidade de abdicar de interesses pessoais em benefício de outras pessoas ou do interesse público;
- g) Disposição - capacidade de estar sempre alerta e disponível, iniciativa e entusiasmo;
- h) Empatia - capacidade de se imaginar no lugar de outras pessoas e de compreender seus sentimentos, desejos, ideias e ações;
- i) Flexibilidade - capacidade de se adaptar às mudanças e rever pontos de vista, abertura para feedbacks e ideias diferentes;
- j) Pontualidade - capacidade de realizar os compromissos e afazeres



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

dentro do prazo estipulado, com exatidão e regularidade;

- k)** Proatividade - capacidade de prever, reconhecer e assumir a responsabilidade de interferir e fazer com que as coisas importantes aconteçam;
- l)** Profissionalismo - capacidade de demonstrar excelência, valores honráveis, padrões, ética e bom caráter;
- m)** Equilíbrio emocional - capacidade de trabalhar sob pressão, resistência à frustração, maturidade e resiliência;
- n)** Cuidar e evitar atitudes e opiniões alheias aos interesses de suas atribuições profissionais.

3.3 Jornada de Trabalho:

- a) Os serviços deverão ser prestados de acordo com as atribuições das categorias técnico-profissionais, com carga horária compatível com cada posto, podendo ser de 6 (seis) ou 8 (oito) horas diárias, conforme definido pela Administração, respeitando-se os limites legais semanais. O horário de funcionamento do **TCU** é das 08:00h às 20:00h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, podendo ser ajustado, estendido ou flexibilizado conforme a necessidade da Administração.
- b) Cumprimento do Horário de Trabalho e Registro de Frequência:
 - I. O registro de horas é obrigatório por lei e exigido pela Empresa;
 - II. O controle de ponto protege tanto os Colaboradores quanto a Empresa, pois registra todas as informações de entrada e saída, evitando transtornos administrativos e legais;
 - III. As informações de frequência permitem à Empresa monitorar assiduidade, absenteísmo e sobrecarga de trabalho;
 - IV. O controle de frequência utilizado para verificar as horas trabalhadas e calcular eventuais descontos salariais;
 - V. Os Colaboradores devem fazer o registro real e confiável para assegurar direitos e obrigações. O descumprimento dessa norma resultará em advertência e, se reiterado, poderá levar ao desligamento da Empresa.
- c) Para Registro de Frequência manual ou eletrônico:
 - I. Os horários de entrada e saída devem ser registrados no momento em que ocorrerem;
 - II. As “folhas de ponto/registro eletrônico” devem ser preenchidas corretamente, sem rasuras ou informações falsas;
 - III. É proibido o “registro de ponto britânico” (horários iguais de entrada e saída). O registro uniforme de ponto (exemplo: 8:00hs-12:00hs; 14:00hs-18:00hs) em todos os dias do mês é considerado inválido pela Súmula 338 do TST. O registro



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

deve ser real e confiável para evitar advertência e possível desligamento do Colaborador.

- 3.3.1** A Jornada de Trabalho do Colaborador deverá ser cumprida, independentemente das atividades diárias no **TCU**;
- 3.3.2** Os Colaboradores realizarão suas atividades laborais sob orientação técnica dos servidores públicos designados, observadas as exigências e obrigações estabelecidas para cada posto de trabalho, especialmente os referentes ao cumprimento dos requisitos exigidos para cada posto, jornada e horários de trabalho, acesso a sistemas informatizados, programas, normas e regras do **TCU**;
- 3.3.3** As ausências legais decorrentes de atestados médicos, deverão ser, obrigatoriamente, homologados na Clínica Médica credenciada pela empresa, sob pena de sua invalidação e desconto em folha;
- 3.3.4** Estar atento para o cumprimento do Horário de Trabalho, Escala de Trabalho e Registro de Frequência:
 - i. O registro de horas é fundamental e requerido pela Empresa e é uma obrigação legal;
 - ii. O controle de ponto garante maior proteção a todos os Colaboradores e para a Empresa, uma vez que todas as informações de entrada e saída são armazenadas, e quando feito corretamente evitará transtornos administrativos e legais aos Colaboradores e a Empresa;
 - iii. As informações de frequência são relevantes para a Empresa entender as taxas de assiduidade, absenteísmo ou de sobrecarga de trabalho;
 - iv. As informações de controle de frequência serão exigidas para o cumprimento das horas trabalhadas ou descontos no pagamento dos salários dos Colaboradores;
 - v. Será exigido dos Colaboradores o registro real e confiável afim de assegurar a todos direitos e obrigações. O descumprimento dessa obrigação, motivará advertências ao Colaborador, e se reiterado poderá motivar o seu desligamento da Empresa.

4. Férias e outros afastamentos de qualquer natureza:

- 4.1 As férias dos Colaboradores deverão ser previamente agendadas em escala pré-aprovada pela Empresa Contratante e pela Chefia Imediata do Órgão, devendo ser concedida dentro do período de direito de gozo de férias;
- 4.2 Todo e qualquer afastamento do trabalho (ausências legais ou não) deve ser dada a imediata ciência aos gestores do contrato, chefia imediatada do **TCU** e o Departamento RH da empresa, e demonstrado no registro de ponto do colaborador.



T&S - Engenharia Telemática e Sistemas LTDA

5. Disposições Finais

Todos os colaboradores terceirizados devem assinar este termo, comprometendo-se a seguir as diretrizes estabelecidas. O descumprimento destas regras poderá resultar em medidas disciplinares, incluindo a rescisão do contrato de trabalho e demais sanções legais cabíveis.

- I. **Obrigatoriedade:** Este Código é **obrigatório** para todos os colaboradores.
- II. **Revisões Periódicas:** O Código será **revisado periodicamente** para manter-se atualizado.

Por fim, solicitamos a todos os Colaboradores o cumprimento das suas atribuições e das recomendações contidas nos termos de conduta e responsabilidades legais, evitando assim medidas disciplinares que possam resultar no enquadramento nos termos do art. 482, alínea h, da CLT e suas inclusas formalidades.

No mais, desejamos sucesso em suas atividades laborais e permanecemos à disposição para quaisquer necessidades e esclarecimentos.

Declaração de Concordância:

Declaro que li, compreendi e estou de acordo com as regras e condições estabelecidas neste Termo de Conduta, assumindo minha concordância por meio de assinatura digital oficial.

Assinatura: _____

T & S ENGENHARIA TELEMÁTICA E SISTEMAS LTDA
CNPJ nº 00.712.411/0001-00