



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Coordenadoria de Contratos

SAFS - Quadra 6 - Lote 1 - CEP 70095-900 - Brasília - DF

E-mail: contratos@stj.jus.br

Telefone (61) 3319.9506

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA N. 3/2026

Atestamos que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA**, CNPJ n. 07.094.346/0001-45, estabelecida no SRTVS, Quadra 701, Bloco O, sala 548, Edifício Novo Centro Multiempresarial, Asa Sul, Brasília / DF é contratada pelo **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA** - CNPJ n. 00.488.478/0001-02, na forma abaixo discriminada:

- **Processo:** STJ n. 16593/2022;
- **Pregão Eletrônico:** STJ n. 121/2023;
- **Contrato:** STJ n. 02/2024;
- **Vigência do contrato:** 13/02/2024 a 13/02/2026;

- **Objeto:** Prestação de serviços continuados de tecnologia da informação e comunicação - TIC para atendimento de 1º e 2º níveis de service desk e help desk, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, com mensuração por indicadores de níveis mínimos de serviços, e, sob demanda, para atividades extraordinárias com a utilização de UAT (Unidade de Atendimento Técnico);

- **Descrição dos serviços realizados:** A contratada vem executando o registro, triagem, classificação e acompanhamento inicial de chamados técnicos (1º nível), além de suporte técnico especializado presencial e remoto (2º nível) a aproximadamente 4.500 usuários. Os serviços abrangem suporte a estações de trabalho, sistemas corporativos, dispositivos móveis e infraestrutura de rede em ambiente de missão crítica. Destaca-se, ainda, a execução de atividades extraordinárias de grande porte, como a substituição de 1.468 conjuntos de computadores e monitores em 2024 e o apoio a eventos institucionais;

- **Porte e Características do Ambiente Atendido:**

O Superior Tribunal de Justiça opera em ambiente de alta disponibilidade, criticidade e impacto institucional, abrangendo:

- Aproximadamente 4.500 usuários atendidos, entre Ministros, magistrados auxiliares, servidores efetivos e comissionados, estagiários e colaboradores terceirizados;
- Atendimento a unidades administrativas e judiciárias, incluindo gabinetes de Ministros, Presidência e Vice-Presidência, Secretarias Judiciárias e Administrativas, áreas técnicas especializadas e unidades externas;
- Atendimentos técnicos realizados de forma presencial, remota e em regime de sobreaviso, inclusive durante sessões de julgamento, eventos institucionais, plantões e situações emergenciais.

- **Atividades Extraordinárias – UAT:**

Execução de atividades técnicas sob demanda, incluindo apoio a sessões de julgamento, eventos institucionais, implantações, migrações, sustentação de ambientes e projetos específicos; Volumetria estimada: aproximadamente 222 UAT mensais, totalizando mais de 5.300 UAT ao longo de 24 meses de contrato;

- Volumetria e Gestão de Chamados:

- O ambiente atendido compreende aproximadamente 4.500 usuários ativos, entre Ministros, magistrados auxiliares, servidores efetivos e comissionados, colaboradores terceirizados e usuários externos, o que gera uma demanda média mensal da ordem de 6.400 chamados técnicos;
- Da volumetria mensal registrada, destaca-se que:
- O atendimento de 1º nível (Service Desk) concentra mais de 50% do total de chamados, com média aproximada de 4.170 atendimentos mensais, atuando como ponto único de contato e responsável pela resolução direta de parcela significativa das demandas;
- O atendimento de 2º nível (Help Desk) absorve demandas de maior complexidade técnica, distribuídas entre as áreas judiciária, administrativa, gabinetes e atendimento a magistrados;
- Aproximadamente 56% dos chamados demandam tempo de resolução entre 3 horas e mais de 1 dia, evidenciando a complexidade técnica e operacional do ambiente atendido;
- A central de atendimento remoto registra, em média, cerca de 310 contatos telefônicos diários, além das solicitações abertas por outros canais eletrônicos, como sistemas informatizados e ferramentas colaborativas;

- Infraestrutura de TIC, Ambiente de Missão Crítica e Continuidade de Negócio:

Os serviços são prestados em ambiente de TIC classificado como de missão crítica, considerando o impacto direto da infraestrutura tecnológica na continuidade das atividades jurisdicionais e administrativas do STJ, abrangendo:

- Parque computacional de grande porte, composto por milhares de estações de trabalho (desktops e notebooks);
- Infraestrutura corporativa de rede de dados e voz, incluindo ambientes LAN, WAN e WiFi, suportando comunicação institucional, telefonia IP e acesso seguro a sistemas corporativos;
- Ambientes tecnológicos heterogêneos e integrados, com diferentes sistemas operacionais, aplicações corporativas e soluções homologadas;
- Suporte a sistemas judiciais e administrativos de alta criticidade, essenciais à tramitação processual, sessões de julgamento, gestão administrativa e prestação de serviços ao cidadão;
- Atendimento técnico a equipamentos e periféricos diversos, como impressoras, scanners, dispositivos de autenticação e certificação digital, leitores biométricos e
- Utilização de ferramentas corporativas de ITSM para rastreabilidade, controle e mensuração dos atendimentos.
- A execução contratual exige alta disponibilidade, confiabilidade e tempos de resposta rigorosos, uma vez que indisponibilidades nos serviços de TIC impactam diretamente a continuidade de negócio e a atividade jurisdicional do Tribunal.

- Governança e Níveis de Serviço:

A execução dos serviços é acompanhada por meio de indicadores objetivos de desempenho, apurados mensalmente, incluindo, entre outros:

- Índices de início e solução de atendimento no prazo;
- Índices de resolução no primeiro nível;
- Índices de reincidência e não conformidade;
- Índices de satisfação dos usuários internos e externos.

- **Descrição dos postos alocados:** A equipe alocada em regime de dedicação exclusiva é composta por **75 profissionais**, distribuídos nos seguintes perfis:

- Técnico de Atendimento – 1º Nível (SAC): 12 profissionais;
- Técnico de Atendimento – 1º Nível Cliente Externo (SACE): 22 profissionais;
- Analista de Suporte Presencial – ASP: 11 profissionais;
- Analista de Suporte Presencial – ASP (SEGAB): 7 profissionais;
- Analista de Suporte Presencial – ASP (SEJUD): 6 profissionais;
- Analista de Suporte aos Magistrados – ASM: 6 profissionais;
- Analista de Suporte aos Magistrados – ASM (Presidência): 5 profissionais;
- Supervisor de Service Desk: 6 profissionais.

- **Escopo Técnico dos Serviços Prestados:**

- Atendimento de 1º Nível (Service Desk):

- Registro, triagem, classificação, tratamento e acompanhamento inicial de chamados técnicos;
- Atendimento remoto por telefone, sistemas informatizados e ferramentas corporativas de ITSM;
- Resolução de demandas no primeiro nível, sempre que tecnicamente possível;
- Atendimento a usuários internos e externos, incluindo tribunais integrados, advogados e cidadãos;

- Atendimento de 2º Nível (Help Desk):

- Suporte técnico especializado presencial e remoto;
- Atuação em incidentes de média, alta e máxima criticidade;
- Suporte a estações de trabalho, sistemas corporativos, softwares homologados, periféricos e dispositivos móveis;
- Atendimento técnico dedicado a magistrados, gabinetes e alta administração.

- **Penalidades ou ressalvas durante a execução do contrato:** não houve, até a presente data, qualquer penalidade aplicada à empresa ou ressalva que desabone a execução do contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Danilo Ribeiro Confessor, Coordenador de Planejamento e Gestão de Contratos de TIC**, em 23/01/2026, às 19:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz de Jesus Ferreira da Silva, Coordenador de Contratos**, em 26/01/2026, às 13:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

https://sei.stj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

informando o código verificador **6797064** e o código CRC **E63B01EB**.