



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

TERMO DE CONTRATO Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

(Processo Administrativo nº 53115.003509/2025-40)

**CONTRATO
ADMINISTRATIVO Nº
20/2025, QUE FAZEM
ENTRE SI A UNIÃO, POR
INTERMÉDIO DO
MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES E A
EMPRESA SERVIÇO
FEDERAL DE
PROCESSAMENTO DE
DADOS - SERPRO.**

A **UNIÃO**, por intermédio do **MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco R, CEP 70.044-902, Brasília/DF, inscrita no CNPJ sob o nº **37.753.638/0001-03**, neste ato representado pelo Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação, Senhor **TOMÉ LUIZ DA SILVA COUTO**, nomeado pela Portaria MCom nº 505, de 17 de novembro de 2025, publicada no Diário Oficial da União de 19/11/2025, portador da Matrícula Funcional nº 3507351, com competência para celebrar contratos conforme art. 3º, inciso VII, da Portaria de Competência MCom nº 19.989, de 07 de outubro de 2025, publicada no Diário Oficial da União de 10 de outubro de 2025, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a empresa **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **33.683.111/0001-07**, sediada no SGAN, Quadra 601, Módulo V - Brasília/DF - CEP: 70.836-900, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelos Senhores **ERICK GOLDNER BAPTISTA SILVA** e **ANDRÉ LUIS ANDRADE LAGO**, *conforme atos constitutivos da empresa*, tendo em vista o que consta no Processo nº 53115.003509/2025-40 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e Lei nº 10.406/2002, e demais normas aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da **Dispensa de Licitação 90010/2025**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato, bem como descritos no Termo de Referência.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

2.1. Este contrato integra o processo administrativo do **CONTRATANTE** nº 53115.003509/2025-40.

2.2. O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.2.1. Em caso de divergência entre as disposições deste Contrato e do Termo de Referência, prevalecerão as deste Contrato, por serem mais específicas.

2.3. A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1. O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6. CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES

6.1. São obrigações do CONTRATANTE:

6.1.1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2. Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3. Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4. Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5. O CLIENTE compromete-se a não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços contratados, salvo quando tal armazenamento ou reprodução:

6.1.5.1.1 decorra da razoável fruição dos serviços, sendo indispensável para o exercício regular de suas atividades; ou

6.1.5.1.2 seja exigido por obrigação legal ou regulatória.

6.1.5.2 Nessas hipóteses, o CLIENTE deverá manter registros internos dos acessos, finalidades e fundamentos legais que justifiquem tal armazenamento, podendo ser solicitado a prestar informações ao SERPRO, a qualquer tempo, para fins de auditoria, responsabilidade compartilhada ou fiscalização pelos órgãos de controle.

6.1.6. Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1. Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2. São obrigações do SERPRO:

6.2.1. Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3. Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4. Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1. As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA – DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1. As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2. Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1. Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2. A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3. Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4. Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5. Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6. Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3. A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4. O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

8.4.1. Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2. O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5. A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6. O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9. CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1. Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2. Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de **R\$ 784.587,82 (Setecentos e oitenta e quatro mil, quinhentos e oitenta e sete reais e oitenta e dois centavos)**.

11.2. Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4. Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5. Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

11.6. Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE” deste contrato.

11.6.1. No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7. O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8. Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Fazenda – MF.

11.9. O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11. O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1. Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1. Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2. Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2. O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TECEIRA – DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1. Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA

14.1. O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogável para até 10 (dez) anos, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1. Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

14.1.2. A prorrogação do presente contrato poderá limitar-se à conclusão de novo processo licitatório ou o fim de sua vigência, o que vier primeiro.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Programa de Trabalho 24.122.0032.2000.0001 - Administração da Unidade, Plano Orçamentário 0001 - Sustentação e Modernização dos Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicações (LOA 2025, Lei nº 15.121 de 10/04/2025).

15.2. Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte

do CONTRATANTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1. O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1. O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do **Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI)**, apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da **data do orçamento** estimado, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISF, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2. O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISF no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1. Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data do orçamento estimado.

16.3. Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4. A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$Ir = (I1 - Io) / Io$$

$$R = Vo \times Ir$$

$$V1 = Vo + R$$

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da data do orçamento estimado)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês da data do orçamento estimado)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5. No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6. Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: <http://www.ipea.gov.br>.

16.7. De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8. Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9. De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a

partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10. O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11. O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1. Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico- financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1. O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até **25% (vinte e cinco por cento)** do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA RESCISÃO

18.1. Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2. Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3. Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4. Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5. Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1. Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2. O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

- 20.2. Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.
- 20.3. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.
- 20.3.1. Constituirá:
- 20.3.1.1. Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.
- 20.3.1.2. Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.
- 20.3.1.3. Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.
- 20.3.1.4. Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.
- 20.3.2. Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.
- 20.3.2.1. Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.
- 20.3.2.2. Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).
- 20.3.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:
- 20.3.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.
- 20.3.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.
- 20.4. Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.
- 20.5. Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

- 21.1. As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.
- 21.2. O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA LEI ANTICORRUPÇÃO E DO PROCESSO DE INTEGRIDADE

- 22.1. As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se a observar e cumprir a Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção Brasileira”), regulamentada pelo Decreto nº 11.129/2022, e, no que lhes forem aplicáveis, as legislações internacionais e os tratados internacionais assumidos pelo Brasil, em especial a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações

Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000.

22.1.1. O descumprimento da Lei Anticorrupção Brasileira e do seu decreto regulamentador poderá ensejar a rescisão motivada do presente contrato, a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade dos envolvidos e, se for o caso, a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 6º, 8º, 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

22.2. As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se, quando for aplicável, a observar e cumprir os dispositivos da Lei nº 9.613/1998 ("Lei de Lavagem de Dinheiro"), alterada pela Lei nº 12.683/2012, assim como a adotar e manter práticas de prevenção à lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

22.3. O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem conhecer e, no que for aplicável à relação contratual com o SERPRO, agir em conformidade com a Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, disponíveis em: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade>.

22.4. CLIENTE está ciente de que o SERPRO poderá realizar, previamente à assinatura do contrato e, a qualquer tempo durante a vigência da relação contratual, avaliação de integridade para as contratações de produtos e serviços que envolvam dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, nos termos da Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, a qual está disponível em: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade>.

22.5. As PARTES comprometem-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais, durante a vigência da relação contratual, de forma ética, íntegra, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA MATRIZ DE RISCOS

23.1. Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

24.1. Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1. Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DO FORO

26.1. É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1. As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é

válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2. Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

28.1. Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

TOMÉ LUIZ DA SILVA COUTO
Representante do CONTRATANTE
(assinado eletronicamente)

ERICK GOLDNER BAPTISTA SILVA
Gerente de Divisão SERPRO
(assinado eletronicamente)

ANDRE LUIS ANDRADE LAGO
Gerente de Departamento SERPRO
(assinado eletronicamente)

Testemunhas:

1. Érika Tavares aguirres
2. Luan Monteiro da Costa Reis

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS SERPRO VISÃO

Parecer Jurídico de Aprovação da Minuta: 0706/2025

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1. Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.
- 1.2. Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3. Portal: Canal eletrônico acessível por intermédio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo SERPRO.

1.4. Área do Cliente: Canal eletrônico acessível por intermédio da Internet pelo CLIENTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CLIENTE gerarem novas chaves de acesso, verificar consumo, emitir 2ª via de fatura, acessar documentação técnica do serviço contratado. A Área do Cliente pode ser acessada por intermédio do endereço eletrônico “<http://cliente.serpro.gov.br>”.

2. FUNCIONALIDADES

2.1. Suporte ao Planejamento Estratégico:

2.1.1. Aderência total ao Balanced Scorecard – BSC.

2.1.2. Gestão estratégica através de mapas estratégicos, indicadores (KPIs), programas, projetos, portfólios de projetos, Project Model Canvas, priorização de projetos, OKRs entre outros.

2.1.3. Gerenciamento e acompanhamento do Planejamento Estratégico.

2.1.4. Modelo de Reunião de monitoramento, encaminhamentos e deliberações.

2.2. Gerenciamento de Projetos:

2.2.1. Suportar a gestão dos objetivos, projetos, etapas, programas e do portfólio de projetos.

2.2.2. Possibilitar definir prazo de execução de cada atividade do cronograma.

2.2.3. Possibilitar a avaliação, controle e execução do planejado a partir de uma data pré-determinada (linha de base).

2.2.4. Possibilitar o acompanhamento da execução físico-financeira dos projetos.

2.2.5. Possibilitar a criação de regras para envio de alertas acerca do progresso do projeto.

2.2.6. Possibilitar a customização de painéis de acompanhamento gráfico (dashboards) do status dos projetos.

2.2.7. Monitoramento e controle dos projetos de forma clara e rápida.

2.2.8. Consolidar as informações da execução de um projeto em uma única página, tais como: notas técnicas, repositório de dados e documentos, cronogramas, gráficos diversos das fases dos projetos, indicadores, gestão de riscos, linha do tempo, gráfico de Gantt e muito mais.

2.3. Reuniões de Monitoramento e Apresentações

2.3.1. Criar apresentações para Status Report dos projetos e resumo da sua organização com suporte a atas de reuniões colaborativas com notificações e acompanhamento das deliberações definidas em reunião.

2.3.2. Disponibilizar um módulo para criação de apresentação dos status dos projetos, permitindo uma configuração flexível para sequenciar o debate em reunião. Criando as apresentações de forma simples e rápida sem a necessidade de uso do PowerPoint. Estas apresentações podem ser exibidas online e customizadas com itens que não estejam disponíveis na plataforma.

2.3.3. Permitir a criação, execução e acompanhamento de reuniões estratégicas e operacionais. Tornando mais produtivo o processo de reunião com maior engajamento dos envolvidos, organize, registre e envie encaminhamentos relacionados aos projetos, indicadores ou departamentos. Ata eletrônica da reunião que envia os encaminhamentos para os responsáveis, disponibilizando automaticamente nas páginas dos projetos com as atualizações com as ações definidas.

2.4. Gestão da informação

2.4.1. Permitir através de Notificações, auxiliar no processo de rastreabilidade da informação. Enviando os alertas de prazos dos projetos, tarefas e atividades para os responsáveis de forma automática, rápida e dinâmica.

2.4.2. Possibilitar a configuração de alertas de prazos para notificar os responsáveis dos projetos, dentro de conjuntos de regras considerando a data de término do projeto, informando sobre a proximidade

de vencimento e/ou a falta de atualização das informações.

2.4.3. Visualização das notificações do usuário, informando aos usuários os encaminhamentos disponíveis, as modificações dos projetos e acompanhamentos dos encaminhamentos enviados.

2.4.4. Criação de ações corretivas para os problemas nos projetos, com associação a responsável e notificação do andamento desta ação.

2.4.5. Módulo de mapa mental para fortalecer o brainstorming nas reuniões, gerando informação após cada reunião realizada.

2.5. Relatórios, Dashboards, Integrações e Inteligência Artificial

2.5.1. Capacidade de construir uma visualização do resultado da organização de forma consolidada, com resumos navegáveis capazes de rastrear o cumprimento de metas, descendo até o nível operacional, de modo a garantir a observância da estratégia na execução dos projetos.

2.5.2. Geração de relatórios e gráficos dinâmicos sobre andamentos e resultados dos projetos, permitir o salvamento das consultas e compartilhamento do resultado das consultas com os projetos e usuários automaticamente, podendo ser exportados para diversos formatos: PDF, XLS, CSV.

2.5.3. Disponibilizar relatórios gerenciais considerando o desdobramento estratégico dos projetos em diferentes formatos, relatórios executivos contendo informações sistematizadas em PDF e Excel.

2.5.4. Ter Integração com PowerBI para autenticação e utilização de Dashboards privados dentro do sistema.

2.5.5. API de integração para conexão com os demais sistemas existentes na organização.

2.5.6. Ambiente web de criação dos cubos OLAP para permitir realizar análises e construção de painéis a partir das análises.

2.5.7. Serviços conectores de dados e processadores para desenho de fluxo de dados com saída dos dados processados.

2.5.8. Ter um motor de IA para prever atrasos de entrega, fluxo financeiro, atrasos de execução e projeção dos indicadores.

2.5.9. Criar fluxos de entrega de informações para sistemas internos e externos por meio dos conectores de integração.

2.5.10. Ambiente de relatórios estilo “no code” para que o cliente possa criar quaisquer relatórios a partir dos dados residentes na base de dados.

2.6. Acompanhamento dos KPIs (Indicadores-chave de desempenho):

2.6.1. Módulo para acompanhamento de indicadores quantificáveis e verificáveis para ajudar a medir e gerenciar a evolução da estratégia. Gráficos configuráveis, indicadores de cesta, criação de fórmulas, composição de indicadores entre os departamentos com meta, realização, desempenho/performance e sincronização de resultados, criação de colunas dinâmicas.

2.6.2. Avaliar rapidamente os resultados obtidos, através da construção de séries históricas, análises de desempenhos e outros.

2.6.3. Acompanhamento e controle de indicadores calculados de forma automática com base nas metas previstas e realizadas.

3. **SOLUÇÃO EM NUVEM DE GOVERNO**

3.1. Infraestrutura em nuvem de gestão 100% nacional, hospedada nos centros de dados do Serpro, com garantia de soberania e privacidade dos dados, inclusive confidenciais e sigilosos.

3.2. Vantagens:

3.2.1. Ênfase na governança e segurança dos dados.

3.2.2. Manutenção de dados sensíveis dentro da fronteira nacional.

3.2.3. Sem risco de privacidade relacionados a transferência internacional de dados.

- 3.2.4. Personalização da infraestrutura e suporte à soluções de alto desempenho.
- 3.2.5. Proteção contra ameaças cibernéticas, fundamental para segurança nacional.
- 3.3. Entregas de Valor:
 - 3.3.1. Recursos dinâmicos, flexíveis e escaláveis.
 - 3.3.2. Armazenamento em bloco para otimização do acesso e recuperação.
 - 3.3.3. Recursos avançados de rede e segurança.
 - 3.3.4. Implantação, diagnóstico e dimensionamento via painel.
 - 3.3.5. Tráfego de rede otimizado, 100% em território nacional.
 - 3.3.6. Controle de acesso e autenticação multifator.
 - 3.3.7. Multiregiões: Brasília e São Paulo.
 - 3.3.8. Gastos controlados: cobrança diferenciada para clientes Infovia e Rede Serpro.
 - 3.3.9. Aquisição simplificada: economia e celeridade no processo de contratação.

4. **CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DA SOLUÇÃO**

4.1. **A solução proposta abrange os seguintes insumos/unidades de medida:**

- 4.1.1. SaaS: Valor mensal.
- 4.1.2. Implantação: Serviço.
- 4.1.3. Treinamento: Turma.
- 4.1.4. Consultoria: Hora.

4.2. **Características do SaaS**

4.2.1. A cobrança da solução SaaS será realizada mensalmente, baseando-se na quantidade de usuários licenciados pelo CLIENTE em contrato. O faturamento incidirá sobre os valores definidos para a faixa referente à quantidade de licenciamentos contratados, independentemente se o CLIENTE tiver ativada todas as licenças contratadas.

4.2.1.1 Ao fim da etapa de instalação, o CLIENTE poderá verificar os número de usuários licenciados e ativados na solução em área específica, acessível pelo usuário de perfil de administrador do sistema.

4.2.2. Após o processo de implantação do SaaS, será mantida a assistência especializada para:

- 4.2.2.1 Esclarecer questões relacionadas ao uso operacional do sistema.
- 4.2.2.2 Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mau funcionamento dos módulos.
 - 4.2.2.2.1 Acompanhar e corrigir os problemas com os serviços prestados.
 - 4.2.2.2.2 Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento dos módulos.
 - 4.2.2.2.3 Disponibilizar as versões mais atualizadas de todos os módulos ofertados para proceder a imediata substituição das versões anteriores.

4.2.3. Os serviços de suporte técnico devem contemplar o tratamento de falhas, problemas de “performance” e “tunning” das configurações do sistema, dúvidas em geral, orientações técnicas sobre uso, configuração e instalação do sistema, sobre questões relacionadas à integração de dados e sistemas, sobre interpretação da documentação do sistema, além de apoio na recuperação de ambientes em caso de pane ou perda de dados, para a perfeita utilização dos sistemas e investigação de supostos bugs na ferramenta e suas correções, bem como os serviços de disponibilização de atualizações da versão do sistema produzidas que garantam a perfeita operacionalidade dos sistemas.

4.2.4. O SERPRO compromete-se a proteger os ativos de informação utilizados para o cumprimento deste contrato contra a negação de serviço a usuários autorizados, assim como contra a intrusão e a modificação desautorizada de dados ou informações (armazenados, em processamento ou em

trânsito), abrangendo, inclusive, a segurança: dos recursos humanos; da documentação e do material; das áreas e instalações de comunicação e processamento de dados; e das áreas e instalações destinadas a prevenir, detectar, deter e documentar eventuais ameaças.

4.2.5. A contratada fica obrigada a conceder acesso aos seus sistemas, bem como disponibilizar as informações, documentos e outros meios que se façam necessários para evidenciar o atendimento aos requisitos de segurança da informação estabelecidos.

4.3. **Serviço de Implantação do SaaS de Gestão e Governança Estratégica**

4.3.1. A disponibilização da solução técnica contratada será feita considerando as seguintes etapas:

4.3.1.1 Etapa de instalação: A solução será disponibilizada em um prazo de até 30 (trinta) dias úteis a contar da assinatura do contrato, onde ocorrerá a:

4.3.1.1.1 Criação da instância SaaS contratada.

4.3.1.1.2 Configuração da identidade visual do cliente.

4.3.1.1.3 Solução técnica disponibilizada para início da personalização de projetos.

4.3.1.1.4 Licenças contratadas dos usuários serão liberadas para uso.

4.3.1.1.5 Cadastramento de usuários de perfis de administrador.

4.3.1.1.6 Acesso a base de conhecimento.

4.3.1.1.7 Gerenciador de usuários ativos e as licenças contratadas.

4.3.1.2 Etapa de implantação: A solução será disponibilizada personalizada, onde o prazo para a conclusão da implantação da solução será determinado em Plano de Implantação, considerando escopo definido e acordado entre as partes, da seguinte forma:

4.3.1.2.1 Análise do modelo de gestão utilizado pela contratante e alinhamento com a base conceitual utilizada pela solução da contratada.

4.3.1.2.2 Alteração de toda nomenclatura utilizada pelo sistema para se adequar aos padrões utilizados pela contratante.

4.3.1.2.3 Cadastramento do organograma da contratante que deverá ser utilizado pela solução da contratada.

4.3.1.2.4 Cadastramento dos departamentos políticos-administrativos utilizados pela contratante que serão utilizadas para regionalizar os projetos/ações na solução da contratada.

4.3.1.2.5 Definição e configuração da política de permissões de acesso e de uso a serem utilizadas pela contratante.

4.3.1.2.6 Cadastramento e/ou apoio no cadastramento de até 20 (vinte) projetos/ações que servirão como prova de validação da implantação.

4.3.1.2.7 Apoio na definição do processo de implantação da solução.

4.3.1.2.8 Previsibilidade da(s) data(s) para o(s) treinamento(s).

4.3.1.2.9 Entrega de relatório com o plano de implantação da solução.

4.3.2. Após a implantação, o CLIENTE emitirá o termo de aceite da personalização do software em até 05 (cinco) dias após a conclusão das configurações do software.

4.3.2.1 Após o aceite da etapa de instalação, será iniciada a cobrança mensal do faturamento das licenças contratadas.

4.3.2.2 O Plano de Implantação é um artefato de cronograma de projeto que conterá o detalhamento do resultado da análise do modelo de gestão desdobrado em ações e projetos a serem cadastrados, com os devidos prazos de conclusão.

4.3.3. Implementar a carga de dados inicial: deverá ser realizado pelo CLIENTE, em conjunto com o SERPRO, como forma de consolidação do conhecimento adquirido durante a etapa de treinamento.

4.3.4. Disponibilização da Ferramenta: acessada via Web, cuja hospedagem do sistema na nuvem é de inteira responsabilidade do SERPRO.

4.3.4.1 Caberá ao SERPRO a disponibilização dos serviços de acesso à web/internet e a infraestrutura física e lógica para que o sistema possa ser utilizado.

4.4. **Treinamento**

4.4.1. Os serviços de treinamento visam garantir a capacitação da equipe da organização e a criação de um mecanismo que possibilite a replicação e a popularização de conhecimento dentro dela;

4.4.2. O SERPRO deverá oferecer treinamentos da solução, por meio da empresa parceria, para a formação de usuários/multiplicadores que possibilite a configuração, gerência, manutenção, operação e uso eficiente do sistema;

4.4.3. O serviço de treinamento deverá ser solicitado formalmente por meio de Ordem de Serviço (OS), constando as seguintes informações:

4.4.3.1 Solicitante.

4.4.3.2 Lista de participantes.

4.4.3.3 Escopo do Treinamento.

4.4.3.4 O cronograma para realização dos serviços;

4.4.4. O SERPRO emitirá o Termo de Aceite do Treinamento em até 05 (cinco) dias úteis após a conclusão do referido treinamento para aprovação do Cliente;

4.4.5. O SERPRO deverá realizar a transferência de conhecimento da solução e de todas as novas melhorias à equipe técnica do CLIENTE através de treinamento sobre a utilização de todas as funções e operações da solução, habilitando-os a utilizar todos os recursos disponíveis para a operacionalização do sistema;

4.4.6. O SERPRO deverá satisfazer às seguintes exigências para os treinamentos de usuários:

4.4.6.1 O treinamento deverá ser ministrado de maneira remota ou presencial, através de videoconferência a ser realizada em plataforma acordada entre as partes ou nas instalações físicas disponibilizadas pelo CLIENTE, contemplando a utilização de todas as funções e operações da solução, habilitando-os a utilizar todos os recursos disponíveis para a operacionalização do sistema, observando as normas e procedimentos do CLIENTE;

4.4.6.2 Para execução do treinamento, este deverá possuir uma carga horária mínima de 8 (oito) horas e cada turma deverá ser formada de no máximo 20 (vinte) alunos;

4.4.6.3 O SERPRO arcará as despesas necessárias para a execução do treinamento;

4.4.6.4 Ao CLIENTE fica resguardado o direito de acompanhar o treinamento;

4.4.6.5 O Programa ou conteúdo programático, datas e horários serão propostos pelo SERPRO e deverão ser aprovados pelo CLIENTE, de acordo com a disponibilidade dos participantes do órgão/secretaria;

4.4.6.6 O SERPRO deverá indicar os recursos necessários à realização do treinamento (configuração mínima dos equipamentos, recursos audiovisuais etc.) com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data de sua realização, que serão disponibilizados pela CONTRATANTE;

4.4.6.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais capacitados na solução para a função de instrutores dos treinamentos.

4.5. **Consultoria Técnica**

4.5.1. Serviços de Consultoria Técnica tem por objetivo a execução de atividades de apoio ao planejamento estratégico, tático, operacional, projetos ou planos operativos, integrações e interoperabilidade entre sistemas, plataformas, linguagens via manutenções evolutivas e adaptativas referentes aos módulos da solução.

4.5.1.1 O serviço de apoio consiste na prestação de serviços técnicos de assessoramento por meio de especialistas na solução contratada e tem como objetivo fomentar o uso do sistema e apoiar as diversas

Secretarias no uso do sistema. Devem ser prestados por demanda na forma remota ou presencial.

- 4.5.2. A Consultoria é contabilizada em “hora”, representando o esforço para a consecução das atividades, formalizadas em um Plano de Execução da OS de Consultoria.
- 4.5.3. O prazo de término dos serviços executados em cada Ordem de Serviço será registrado quanto da abertura da OS e será proporcional à complexidade da atividade e ao número de horas de cada OS.
- 4.5.4. O volume total de horas estimadas para o serviço de manutenção evolutiva, adaptativa e integrações será indicado conforme demanda, podendo o CLIENTE acionar e consumir essas horas conforme sua necessidade, por meio de acionamentos e OS específicas.
- 4.5.5. O uso da consultoria é opcional
- 4.5.6. As OS somente serão finalizadas e/ou concluídas quando o serviço solicitado for entregue sem pendências.
- 4.5.7. Os serviços terão garantia de 3 (três) meses a partir do Termo de Aceite Definitivo.
- 4.5.8. Caso o CLIENTE solicite o cancelamento da execução de determinada OS, os serviços efetivamente realizados pelo SERPRO até o momento do cancelamento serão remunerados proporcionalmente, em função das entregas correlatas.
- 4.5.9. Os serviços a serem executados em cada Ordem de Serviço (OS) emitida pelo CLIENTE deverão ser iniciados em até 05 (cinco) dias úteis, após o recebimento formal.
- 4.5.10. O quantitativo de horas é estimado, caso ocorram alterações das necessidades previstas e/ou mudanças no cenário tecnológico será configurado mudança de escopo de trabalho o que pode levar, após análise de impacto, a ajustes dos quantitativos de horas estimadas inicialmente.
- 4.5.11. Dentre as atividades a serem executadas, exemplifica-se:
- 4.5.11.1 Apoiar o CLIENTE no desenvolvimento, na disseminação e revisão da Visão Estratégica e a Missão e cadastro na solução.
- 4.5.11.2 Apoiar o CLIENTE no cadastro, manutenção e acompanhamento dos Objetivos Estratégicos.
- 4.5.11.3 Elaborar uma Estratégia para o cadastro dos projetos/ações e relacioná-los aos objetivos estratégicos.
- 4.5.11.4 Manter os projetos/ações atualizados e acompanhar essa atualização juntos as áreas de negócio.
- 4.5.11.5 Realizar a configuração da solução em momento posterior à implantação com a inclusão de novas informações inerentes ao processo de planejamento estratégico.
- 4.5.11.6 Atuar junto às áreas de negócio na identificação dos projetos e na consolidação das informações e montagem de relatórios de desempenho físico e financeiro.
- 4.5.11.7 Apoio a servidores do CLIENTE no cadastro de projetos, subprojetos, atividades, objetivos estratégicos, metas estratégicas e ações.
- 4.5.11.8 Auxiliar via aplicação na customização da solução ou criação de relatórios e painéis de informação que não impliquem a necessidade de desenvolvimento de novas funcionalidades.
- 4.5.11.9 Apoio técnico no uso de funcionalidades novas ou avançadas da solução.
- 4.5.11.10 Realizar a transferência de conhecimento a partir das atualizações do sistema.
- 4.5.11.10 Realizar a transferência de conhecimento a partir das atualizações do sistema.
- 4.5.11.11 Definição dos modelos e de processos de trabalho para uso da solução para o acompanhamento do planejamento estratégico do órgão.
- 4.5.11.12 Exploração de oportunidades de uso da solução nas áreas de negócio.
- 4.5.11.13 Apoiar na montagem da reunião de monitoramento do planejamento estratégico e zelar para que os usuários tenham completeza e qualidade no preenchimento das informações no sistema.

4.5.11.14 Acompanhar o CLIENTE na reunião de monitoramento do planejamento estratégico e proceder com emissão da Ata e anotação de pendências, providências a serem tomadas e envio de mensagens a serem disseminadas e efetuadas pelos usuários do sistema.

4.5.11.15 Apoiar na configuração de relatórios gerenciais com as informações dos projetos, status, gráficos de desempenho.

4.5.12. Após a conclusão da OS da Consultoria, o CLIENTE emitirá o termo de aceite em até 05 (cinco) dias após, após a aferição do cumprimento do acordado no Plano de Execução da OS de Consultoria.

4.6. Na ocasião da rescisão de contrato, a CONTRATADA entregará para a contratante a cópia da base de dados em formato padrão de mercado, mediante solicitação.

5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

5.1. A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80 - SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília/DF - CEP 70830-900.

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56 - Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP CEP: 04766-900.

6.2. Para a correta tributação as notas fiscais serão emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1. Os níveis de serviços acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	$90\% \leq \text{Disp} < 93\%$	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	$88\% \leq \text{Disp} < 90\%$	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	$0\% \leq \text{Disp} < 88\%$	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

7.2. A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

7.3. Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

7.4. O horário de funcionamento do serviço é de 22 (vinte e duas) horas por dia, 7 (sete) dias da semana. De 01H a 03H (1am a 3am) ocorre a parada programada para manutenção dos sistemas do Comércio Exterior.

8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

8.1. A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

8.2. Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

8.3. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

8.4. Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

8.5. Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

8.6. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

9. CANAIS DE ATENDIMENTO

9.1. O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento>.

ANEXO - RISCOS E MITIGAÇÕES

No âmbito da parceria, ambas as partes reconhecem a existência de riscos potenciais inerentes à natureza desta colaboração. Compreendendo a importância da gestão eficaz desses riscos para o sucesso da parceria, o SERPRO e a PARCEIRA se comprometem a adotar medidas proativas de mitigação.

Esta abordagem inclui a revisão e atualização regular das estratégias de mitigação para assegurar sua eficácia e relevância diante das dinâmicas do ambiente de negócios, tecnologia e mercado.

Além disso, haverá um compromisso com a comunicação aberta e colaborativa, especialmente em relação à gestão de riscos. Qualquer identificação de um novo risco ou mudança significativa em um risco existente será comunicada imediatamente entre as partes.

As estratégias de mitigação de riscos serão revisadas anualmente, ou mais frequentemente se necessário, para garantir que continuem alinhadas com as mudanças no cenário de negócios e tecnológico, ajustando-se para abordar efetivamente quaisquer novos riscos ou mudanças nos riscos existentes.

Fator de Risco	Probabilidade	Impacto	Mitigação
Discrepância com preço de mercado	Média.	Alto	Monitoramento constante do mercado, ajustes de preços flexíveis
Tecnologias Emergentes	Média.	Baixo	Investimento em P e D, atualizações constantes da solução
Concorrência de Novas Ferramentas	Alta.	Alto	Análise competitiva, inovação contínua, diferenciação de produto
Capacidade de Atendimento	Média.	Alto	Planejamento de recursos humanos, treinamento e contratação estratégica
Reputação e Conformidade Legal	Baixa.	Muito Alto	Programas de compliance, auditorias regulares, transparência nas operações
Mudanças na Legislação	Média.	Alto	Monitoramento legal, adaptação rápida às mudanças
Flutuação Econômica	Média.	Médio	Estratégias de mitigação de riscos financeiros
Dependência Tecnológica	Baixa.	Médio	Diversificação de tecnologias e fornecedores, planos de contingência
Questões de Segurança Cibernética	Baixa.	Muito Alto	Investimento em segurança cibernética, protocolos robustos de proteção de dados
Mudanças nas Necessidades do Cliente	Média.	Alto	Pesquisa de mercado contínua, flexibilidade para adaptar os serviços

A tabela a seguir mostra a avaliação e a proposta de tratamento dos riscos identificados, de acordo com a Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos do SERPRO.

Matriz de Riscos (Nível de Risco = Probabilidades x Impactos)						
Risco	Prob	Imp	NR	Resp	Ação	Responsável
Questionamentos da ANPD e de órgãos de controle sobre a conformidade do serviço com a LGPD	3	5	15	Tratar	Revisar mecanismos de privacidade para atendimento a LGPD, além de cláusulas contratuais	SERPRO
Falhas na infraestrutura do serviço afetam os clientes	2	4	8	Tratar	Estabelecer níveis de serviço adequados e acompanhar mensalmente	SERPRO

Ocorrência de vazamento de dados - falha ou ataque ao serviço	3	5	15	Tratar	Estabelecer cláusula contratual para atribuir responsabilidade e tratar o assunto	SERPRO
Saída do parceiro	2	3	6	Tratar	Estabelecer cláusulas no contrato, que possibilitem a continuidade do serviço até que seja possível inserir um novo parceiro ou a total absorção do serviço pelo SERPRO	SERPRO
Ausência de equipe técnica capacitada no SERPRO para o serviço	3	5	15	Tratar	Negociar com a Diretoria do SERPRO a formação de equipes de sustentação	SERPRO
Preço do SERPRO maior que o mercado	5	5	25	Tratar	Reduzir margem de lucro ou atuar na redução dos cursos	SERPRO
Atraso na execução do objeto contratual por culpa do PARCEIRO	2	5	10	Tratar	Definir cláusulas que incida a glosa do contrato do cliente por descumprimento de SLA a quem deu causa	PARCEIRO
Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução	2	3	6	Tratar	Planejamento Empresarial	PARCEIRO
Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato como fato do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo SERPRO, que comprovadamente repercuta no preço do PARCEIRO	1	2	2	Tratar	Previsão legal de reequilíbrio, fundamentada no Art. 81, Inciso VI da Lei 13.303, de 2016	SERPRO
Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do PARCEIRO na avaliação da hipótese de incidência tributária	2	4	8	Tratar	Planejamento Tributário	SERPRO e PARCEIRO
Falhas ou danos causados por subcontratados ou fornecedores do PARCEIRO, com responsabilização ou prejuízo do SERPRO	2	4	8	Tratar	Adoção de práticas adequadas para seleção de parceiros pela Contratada e ressarcimento pelo Contratado ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devido, da quantia imputada ao SERPRO	PARCEIRO
Responsabilização financeira do SERPRO em decorrência de falhas ou danos causados pela ação ou omissão do PARCEIRO (multas, indenizações a terceiros e pagamento de quaisquer obrigações do PARCEIRO)	2	4	8	Tratar	Cláusula contratual de garantia de execução, conforme Art. 70 da Lei 13.303, de 2016	PARCEIRO
Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra	3	4	12	Tratar	Cláusula contratual de reajuste de preços	SERPRO
Responsabilização do SERPRO por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do PARCEIRO alocados na execução do objeto contratual	1	3	3	Tratar	Ressarcimento, pelo PARCEIRO, ou retenção e compensação com valores a estes devidos, da quantia despendida pelo SERPRO	PARCEIRO

Matriz de Riscos (Nível de Risco = Probabilidades x Impactos)						
Risco	Prob	Imp	NR	Resp	Ação	Respon- sável
Responsabilização do SERPRO por recolhimento indevido ou ausência de recolhimento, quando devido, por culpa do PARCEIRO	1	3	3	Tratar	Ressarcimento, pelo PARCEIRO, ou retenção e compensação com valores a estes devidos, da quantia despendida pelo SERPRO	PARCEIRO

A seguir, estão os quadros explicativos para os valores atribuídos à Probabilidade e ao Impacto do Risco.

Quadro 1 - Probabilidade do Risco - descrição e valores		
Valor Atribuído	Probabilidade	Descrição
1	Muito Baixa	Improvável. Em situações excepcionais, o evento poderá até ocorrer, mas nada nas circunstâncias indica essa probabilidade
2	Baixa	Pouco provável. De forma inesperada ou casual, o evento poderá ocorrer, pois as circunstâncias pouco indicam essa possibilidade
3	Média	Provável. De alguma forma, o evento poderá ocorrer, pois as circunstâncias indicam moderadamente essa possibilidade
4	Alta	Muito provável. De forma até esperada, o evento poderá ocorrer, pois as circunstâncias indicam fortemente essa possibilidade
5	Muito Alta	Quase certa. De forma inequívoca, o evento ocorrerá, pois as circunstâncias indicam claramente essa possibilidade

Quadro 2 - Impacto do Risco - Descrição e valores							
Gr	Impacto	Esforço de Gestão	Regulação	Reputação	Negócio x Serviços a sociedade	Financeiro	Intervenção Hierárquica
1	Muito Baixo	Evento cujas consequências podem ser absorvidas por meio de atividades do Processo	Pouco ou nenhum impacto	Impacto apenas interno, não gera cobertura em mídia	Pouco ou nenhum impacto nas metas	Pode gerar impacto orçamentário ou financeiro insignificante	Gestor do processo x projeto x time
2	Baixo	Eventos cujas consequências podem ser absorvidas, mas carecem de esforços da gestão para minimizarem o impacto	Determina ações de caráter orientativo	Tende a limitar as partes envolvidas	Prejudica o alcance das atividades	Pode gerar impacto orçamentário ou financeiro pequeno	Gestor do Processo x Projeto x Time
3	Médio	Evento significativo que pode ser gerenciado em circunstâncias normais	Determina ações de caráter corretivo	Pode ter exposição em mídia	Prejudica o alcance dos objetivos estratégicos e ou das metas de processo x projeto	Pode gerar impacto orçamentário ou financeiro moderado	Gestor de domínio x Gestor do processo x Projeto

Quadro 2 - Impacto do Risco - Descrição e valores

Gr	Impacto	Esforço de Gestão	Regulação	Reputação	Negócio x Serviços a sociedade	Financeiro	Intervenção Hierárquica
4	Alto	Evento crítico, mas que com a devida gestão pode ser suportado	Determina ações de caráter pecuniário (multas)	Com algum destaque em mídia nacional, provocando exposição significativa e podendo afetar aos objetivos estratégicos	Prejudica o alcance da missão da Unidade e dos objetivos estratégicos	Pode gerar impacto orçamentário ou financeiro grande	Diretoria x Superintendente x Gestor de domínio
5	Muito Alto	Evento com potencial para levar o negócio ou serviço ao colapso	Determina interrupção das atividades	Com destaque em mídia nacional e internacional, podendo afetar a missão	Prejudica o alcance da missão do SERPRO	orçamentário ou financeiro que compromete a continuidade da	Presidente, Diretoria Executiva ou Conselhos

ANEXO – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA

Parecer Jurídico de Aprovação da Minuta: 0706/2025

Este Catálogo possui o conjunto de atividades definidas para os Serviços de Apoio Técnico Especializado, desenvolvimento de novos dashboards, integrações e novas funcionalidades sob Demanda.

Glossário de Definições

Tipo de Demanda:

Rotineira: Atividade executada de forma recorrente, com frequência definida ou sob demanda contínua, inserida na operação regular do serviço;

Esporádica: Atividade pontual, de execução isolada ou baixa recorrência, usualmente associada a uma necessidade específica do órgão;

Por Projeto: Atividade com escopo previamente definido e associado a entregas únicas, normalmente em caráter planejado e com cronograma próprio.

Perfil Mínimo Profissional:

Classificação que define o nível mínimo de qualificação técnica exigida para a execução da atividade, considerando a complexidade técnica da tarefa, o volume de esforço e o grau de autonomia necessário. A alocação de perfis deve buscar o equilíbrio entre aderência técnica e economicidade, evitando superdimensionamento de mão de obra qualificada em tarefas operacionais ou estruturadas.

Definições dos Perfis Técnicos

- Analista Júnior
- Perfil: Profissional em início de carreira, com conhecimento básico da área e ainda em desenvolvimento técnico. Atua preferencialmente em tarefas operacionais, documentadas e supervisionadas.
 - Atuação típica: Execução de atividades repetitivas, apoio em processos definidos, configuração inicial de sistemas, testes de baixa complexidade.
 - Autonomia: Baixa. Atua sob orientação e supervisão contínua.
 - Tempo de experiência: Até 2 anos.
- Analista Pleno
- Perfil: Profissional com domínio intermediário da área, capaz de atuar com autonomia em

atividades rotineiras ou de média complexidade.

- Atuação típica: Levantamento de requisitos, construção de documentação técnica, execução de testes funcionais, acompanhamento de entregas, suporte a usuários, relatórios analíticos.
- Autonomia: Média. Executa tarefas com independência, mas com supervisão eventual.
- Tempo de experiência: De 2 a 5 anos.
- Analista Sênior
- Perfil: Profissional com domínio amplo da área e capacidade de análise crítica, tomada de decisão e resolução de problemas complexos.
- Atuação típica: Definição de soluções, revisão de arquitetura, análise de impacto, condução de reuniões estratégicas, elaboração de planos, integração entre equipes.
- Autonomia: Alta. Atua como referência técnica e mentor de perfis mais juniores.
- Tempo de experiência: Acima de 5 anos.
- Especialista ou Consultor Sênior
- Perfil: Profissional com conhecimento profundo e reconhecido em um domínio específico, normalmente atuando em situações de alta criticidade ou exigência estratégica.
- Atuação típica: Elaboração de estratégias de transformação digital, auditorias técnicas, validação de arquitetura de sistemas, atuação em projetos críticos de segurança, integração ou inovação.
- Autonomia: Total. Atua com independência e influência em decisões organizacionais.
- Tempo de experiência: Geralmente acima de 8 a 10 anos, com histórico de liderança técnica comprovada.

Regras para Aplicação no Catálogo

- Perfis são atribuídos com base na natureza da atividade e seu grau de complexidade, e não exclusivamente pela quantidade de horas.
- Atividades extensas, mas operacionais, podem ser atribuídas a perfis Júnior ou Pleno.
- Demandas complexas, estratégicas ou que exijam visão sistêmica devem ser atribuídas a perfis Sênior ou Especialista.

Prazo Máximo de Execução:

Estimativa em dias corridos para a conclusão da atividade, contados a partir do aceite formal ou da data acordada em plano de trabalho. Pode variar conforme cronogramas acordados em Ordem de Serviço. O prazo é relacionado à carga horária de referência (Horas) atribuída à atividade

Metodologia de Cálculo – Prazo Máximo de Execução

O Prazo Máximo de Execução é estimado a partir da carga horária prevista para a atividade e da complexidade da demanda, utilizando um Fator de Produtividade conforme a tabela abaixo:

Tabela 1	
Complexidade	Fator de Produtividade (horas/dia útil)
Baixa	6 horas/dia
Média	4 horas/dia
Alta	2 horas/dia

Fórmula aplicada:

Prazo (em dias úteis) = Carga Horária Total ÷ Fator de Produtividade Exemplo de cálculo:

Uma atividade de alta complexidade com 24 horas de carga horária 2 horas/dia = 12 dias úteis

Justificativa do modelo:

A aplicação de um fator de produtividade menor em atividades mais complexas considera que tais

demandas exigem maior grau de análise, validação, interação com o cliente e revisão contínua. Essas características impactam diretamente na quantidade efetiva de horas de trabalho produtivo por dia, sem prejuízo à qualidade da entrega. Além disso, perfis especializados frequentemente se dividem entre múltiplas tarefas críticas, o que naturalmente limita sua dedicação contínua em uma única atividade.

Critério de Complexidade:

Peculiar: Aplicada a atividades que, mesmo não permitindo variação de complexidade, demandam conhecimento técnico especializado e domínio aprofundado da solução. Trata-se de atividades pontuais, mas de alta relevância, impacto ou criticidade, que justificam tratamento exclusivo na definição do esforço e na alocação de profissionais qualificados. Singular: Classificação utilizada quando a atividade apresenta uma única complexidade prevista, não comportando variações de escopo ou esforço estimado. Indica padronização do serviço prestado.

Complexidade:

- Baixa: Envolve esforço técnico reduzido e pouca complexidade na execução.
- Média: Envolve esforço técnico moderado, com maior análise ou interação com sistemas e processos.
- Alta: Exige conhecimento técnico aprofundado, interação com múltiplos atores e possível impacto estratégico.
- Muito Alta: Alta complexidade técnica ou organizacional, podendo envolver atividades críticas ou de larga escala.
- Variável: Complexidade dependente de critérios definidos, como número de itens ou ações a executar (ex.: número de configurações, projetos ou requisitos).

Consultoria Especializada em Software:

Serviços relacionados à configuração, customização, instalação, otimização ou manutenção de software, com padrões objetivos de desempenho e qualidade definidos no Termo de Referência.

Consultoria Técnica Especializada:

Serviços técnicos de alto nível que não envolvem desenvolvimento de software, mas sim atividades como análise estratégica, levantamento de requisitos, desenho de processos ou apoio à gestão.

Metodologia Tradicional (Waterfall ou Cascata) – Documentação

Abordagem sequencial e estruturada, onde a documentação de requisitos é elaborada de forma completa e detalhada no início do projeto. Os documentos produzidos incluem: Documento de Requisitos Funcionais, Documento de Visão, Especificações Suplementares, Casos de Uso e Diagrama de Fluxos. A aprovação formal antecede o desenvolvimento, oferecendo uma base estável para as etapas seguintes.

Metodologia Ágil – Documentação

Focada em entregas iterativas e incrementais, a documentação é feita de forma simplificada e contínua, priorizando a comunicação direta e a adaptação ao longo do tempo. Utiliza como principal artefato a História de Usuário, que descreve de forma objetiva a necessidade de negócio a ser implementada. A documentação é enxuta, suficiente para guiar o time no curto prazo e ajustada conforme o aprendizado com o cliente.

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Atividade:	Auxiliar no acompanhamento da implementação do novo processo ou evolução de existente
Descrição:	Apoiar a entrada em produção e o monitoramento dos processos definidos, garantindo que os procedimentos estejam em conformidade com os objetivos do cliente no ambiente SaaS.
Tipo da demanda:	Rotineira

Atividade:	Auxiliar no acompanhamento da implementação do novo processo ou evolução de existente
Produto:	Relatório de acompanhamento detalhado, registrando a implementação dos processos, melhorias, ajustes identificados e recomendações. Nota: Este relatório é disponibilizado para o cliente, permitindo visibilidade sobre o andamento dos processos no ambiente SaaS.
Critério de complexidade:	Singular
Complexidade:	Média
Descrição da Complexidade:	Acompanhamento e documentação das etapas de implementação, com análises de melhorias e ajustes necessários para o processo em produção.
Horas:	8
Prazo Máximo de Execução:	2 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior

Atividade:	Apoiar o monitoramento dos indicadores de andamento de implementação de processos
Descrição:	Via operação assistida, realizar o acompanhamento dos indicadores de desempenho e progresso dos processos, visando garantir que as melhorias e os resultados esperados sejam alcançados no ambiente SaaS.
Tipo da demanda:	Rotineira
Produto:	Relatório de acompanhamento, detalhando o andamento dos indicadores de implementação e quaisquer recomendações para ajustes. Nota: O cliente recebe relatórios que proporcionam visibilidade do progresso, sem acesso direto ao gerenciamento dos indicadores.
Critério de complexidade:	Singular
Complexidade:	Média
Descrição da Complexidade:	Monitoramento contínuo dos indicadores e registro dos avanços, com documentação das melhorias e resultados observados.
Horas:	8
Prazo Máximo de Execução:	2 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior

Atividade:	Tutoria para análise, elaboração e implantação de planejamento estratégico, estratégias, programas governamentais, objetivos e indicadores.
Descrição:	Fornecer suporte estratégico aos usuários da alta gestão, oferecendo tutoria, análise e assistência na elaboração e implantação de planejamento estratégico, definição de objetivos e indicadores, e estruturação de programas governamentais, conforme aplicável no ambiente SaaS.
Tipo da demanda:	Por Projeto

Atividade:	Tutoria para análise, elaboração e implantação de planejamento estratégico, estratégias, programas governamentais, objetivos e indicadores.
Produto:	Documentação de apoio (elaboração de planejamento estratégico ou plano de implantação/execução do planejamento estratégico; atas de reunião, apresentações, relatórios, entre outros que sejam identificados e pertinentes a atividade)
Critério de complexidade:	Complexidade Única com experiência consolidada na solução
Complexidade:	Alta
Descrição da Complexidade:	Suporte completo, incluindo a análise e documentação das etapas dos projetos.
Horas:	Variável conforme demanda acordada ou projeto acordado. A quantidade de horas será definida conforme as etapas e necessidades específicas do projeto, garantindo um acompanhamento detalhado e adequado para cada fase.
Prazo Máximo de Execução:	Definido conforme escopo e cronograma do projeto (<i>justificativa: por se tratar de uma demanda variável e vinculada a projetos específicos, o prazo será definido na negociação da OS com base no plano de trabalho aprovado</i>)
Perfil Mínimo Profissional:	Especialista ou Consultor Sênior

Atividade:	Auxiliar no cadastro, desenvolvimento, disseminação e revisão da visão estratégica e missão na solução
Descrição:	Participar do desenvolvimento e revisão da visão estratégica sua integração com a solução.
Tipo da demanda:	Rotineira
Produto:	Documentação de apoio, incluindo atas de reunião, apresentações, relatórios e outros materiais pertinentes para registro e disseminação da visão estratégica e missão. Nota: A documentação é utilizada para orientar e comunicar a visão estratégica dentro do ambiente SaaS.
Critério de complexidade:	Complexidade Única com experiência consolidada na solução
Complexidade:	Alta
Descrição da Complexidade:	Desenvolvimento e revisão contínua da visão estratégica e missão, com documentação detalhada e integração no ambiente SaaS.
Horas:	24
Prazo Máximo de Execução:	12 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Sênior

Atividade:	Auxiliar no cadastro, manutenção e acompanhamento dos Objetivos Estratégicos
Descrição:	Auxiliar no cadastro, manutenção e acompanhamento dos Objetivos Estratégicos.
Tipo da demanda:	Rotineira

Atividade:	Auxiliar no cadastro, manutenção e acompanhamento dos Objetivos Estratégicos
-------------------	---

Produto:	Relatório de acompanhamento detalhado, documentando o progresso, atualizações e status dos Objetivos Estratégicos. Nota: O relatório fornece ao cliente visibilidade sobre os objetivos estratégicos registrados e mantidos na plataforma.
Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Baixa
Descrição da Complexidade:	Suporte e documentação do cadastro e acompanhamento dos Objetivos Estratégicos, com atualizações regulares e relatórios de progresso.
Horas:	8
Prazo Máximo de Execução:	2 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior

Atividade:	Elaborar uma Estratégia para o cadastro dos projetos/ações e relacioná-los aos objetivos estratégicos
Descrição:	Auxiliar por meio de operação assistida a elaboração estratégica para cadastramento dos projetos/ações
Tipo da demanda:	Projeto
Produto:	Documentação de apoio, incluindo atas de reunião, apresentações e relatórios detalhando a estratégia de cadastro e relacionamento dos projetos/ações com os objetivos estratégicos. Nota: A documentação é disponibilizada para orientação e alinhamento estratégico, sem que o cliente faça alterações diretas na plataforma.
Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Média
Descrição da Complexidade:	Elaboração de estratégia de cadastro e alinhamento dos projetos/ações com os objetivos estratégicos, com documentação detalhada para orientação e acompanhamento.
Horas:	8
Prazo Máximo de Execução:	2 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior

Atividade:	Manter os projetos/ações atualizados e acompanhar essa atualização junto as áreas de negócio;
Descrição:	Prestar suporte contínuo na atualização das informações dos projetos, auxiliando as áreas de negócio na manutenção e acompanhamento dos dados, assegurando que estejam alinhados e atualizados conforme o planejamento estratégico no ambiente SaaS.
Tipo da demanda:	Rotineira

Atividade:	Manter os projetos/ações atualizados e acompanhar essa atualização junto as áreas de negócio;
-------------------	--

Produto:	Relatório de atualização dos projetos, detalhando o status e as mudanças recentes, além de acompanhamento para garantir que os dados estejam em conformidade com os objetivos estratégicos. Nota: A atualização e monitoramento são realizados pelo provedor SaaS, e o cliente recebe relatórios detalhados sem acesso direto à edição dos projetos na plataforma.	
Critério de complexidade:	Baseado na quantidade de projetos acompanhados.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Até 10 projetos acompanhados	8
Média	De 10 a 20 projetos acompanhados	16
Alta	De 20 a 30 projetos acompanhados	24
Muito alta	De 30 a 50 projetos acompanhados, mais 4 horas adicionais para cada grupo de 10 projetos acima de 50	$32 + (4 * n)$ (n = número de grupos adicionais de 10 projetos)
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	2 dias úteis
	Média Complexidade	4 dias úteis
	Alta Complexidade	12 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	$\text{Prazo (dias úteis)} = 32 + (4 \times n) / 2$ (n = número de grupos adicionais de 10 projetos)
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior

Atividade:	Realizar a configuração da solução em momento posterior à implantação com a inclusão de novas informações inerentes ao processo de gestão estratégica de planejamento estratégico	
Descrição:	Efetuar configurações na solução para atender às necessidades de novos projetos e ajustes no planejamento estratégico, garantindo que o ambiente SaaS esteja configurado de acordo com os objetivos estratégicos.	
Tipo da demanda:	Esporádica	
Produto:	Relatório detalhado das configurações realizadas na solução, registrando cada ajuste feito no ambiente SaaS para referência e rastreabilidade. Nota: Todas as configurações são executadas internamente, sem necessidade de intervenção direta do cliente.	
Critério de complexidade:	Baseado na quantidade de configurações realizadas	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Até 2 configurações	4
Média	De 3 a 5 configurações	8
Alta	De 6 a 10 configurações	16

Atividade:	Realizar a configuração da solução em momento posterior à implantação com a inclusão de novas informações inerentes ao processo de gestão estratégica de planejamento estratégico
------------	--

Muito alta	Acima de 10 configurações, com incremento de 4 horas para cada grupo adicional de 5 configurações acima de 10	$24 + (4 * n)$ (<i>n</i> = número de grupos adicionais de 5 configurações acima de 10)
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	2 dias úteis
	Média Complexidade	4 dias úteis
	Alta Complexidade	12 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	Prazo (dias úteis)= $244 + (4 \times n) / 2$ (<i>n</i> = número de grupos adicionais de 5 configurações acima de 10)
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Júnior
	Alta Complexidade	Analista Pleno
	Muito Alta Complexidade	Analista Sênior

Atividade:	Atuar junto às áreas de negócio na identificação dos projetos e na consolidação das informações e montagem de relatórios de desempenho físico e financeiro	
Descrição:	Colaborar com as áreas de negócio para identificar projetos, consolidar informações e montar relatórios de desempenho físico e financeiro, garantindo que as métricas estejam alinhadas com os objetivos estratégicos no ambiente SaaS.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Produto:	Relatórios de Desempenho Físico e Financeiro dos projetos, consolidando dados para análise e tomada de decisão. Nota: A consolidação de informações é realizada no ambiente SaaS, e os relatórios são disponibilizados ao cliente para consulta e acompanhamento.	
Critério de complexidade:	Baseado na quantidade de projetos acompanhados para consolidação das informações.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Até 10 projetos	4
Média	De 10 a 20 projetos	8
Alta	De 20 a 30 projetos	16
Muito alta	Acima de 30 projetos, com incremento de 4 horas para cada grupo adicional de 10 projetos acima de 30	$24 + (4 * \text{número de grupos adicionais de 10 projetos})$
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	1 dias útil
	Média Complexidade	2 dias úteis
	Alta Complexidade	8 dias úteis

Atividade:	Atuar junto às áreas de negócio na identificação dos projetos e na consolidação das informações e montagem de relatórios de desempenho físico e financeiro
-------------------	---

	Muito Alta Complexidade	Prazo (dias úteis)=24+ (4xn)/2 (n = número de grupos adicionais de 10 projetos acima de 30)
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Júnior
	Alta Complexidade	Analista Pleno
	Muito Alta Complexidade	Analista Sênior

Atividade:	Operação assistida a servidores dos órgãos no cadastro de projetos, subprojetos, atividades, objetivos estratégicos, metas estratégicas e ações
Descrição:	Prestar suporte contínuo por meio de operação assistida no cadastro de projetos, subprojetos, atividades, objetivos estratégicos, metas e ações, assegurando que todos os dados sejam inseridos com precisão e estejam em conformidade com o planejamento estratégico.
Tipo da demanda:	Rotineira
Produto:	Documentação de acompanhamento, registrando todas as atividades de operação assistida realizadas durante o processo de cadastro. Esta documentação é fornecida ao cliente para garantir rastreabilidade e clareza no acompanhamento do processo.
Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Baixa
Descrição da Complexidade:	Operação assistida para o cadastro inicial de itens estratégicos, com suporte básico e documentação do processo.
Horas:	8
Prazo Máximo de Execução:	2 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior

Atividade:	Auxiliar via aplicação na customização da solução ou criação de relatórios e painéis de informação que não impliquem na necessidade de desenvolvimento de novas funcionalidades
Descrição:	Auxiliar na customização da solução e na criação de relatórios e painéis informativos, conforme solicitado, sem a necessidade de desenvolvimento de novas funcionalidades. O objetivo é adaptar a apresentação de informações e relatórios de acordo com as necessidades específicas do cliente dentro do ambiente SaaS.
Tipo da demanda:	Rotineira

Atividade:	Auxiliar via aplicação na customização da solução ou criação de relatórios e painéis de informação que não impliquem na necessidade de desenvolvimento de novas funcionalidades
-------------------	--

Produto:	Registro das customizações efetuadas, com documentação que descreva as modificações realizadas e os relatórios ou painéis configurados. Nota: As customizações são realizadas dentro dos recursos já disponíveis na solução SaaS, sem intervenções de desenvolvimento (sem codificação, usando recursos já existentes na solução).	
Critério de complexidade:	Variável (baseado na quantidade de customizações realizadas).	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Até 2 customizações simples, com documentação básica	8
Média	De 3 a 5 customizações, com documentação mais detalhada	16
Alta	De 6 a 10 customizações, exigindo documentação completa para cada customização	24
Muito alta	Inclui até 10 customizações e, para cada 5 customizações adicionais, acrescenta-se 4 horas ao total, garantindo uma documentação completa e detalhada de cada ajuste	32 + (4 * número de grupos adicionais de 5 customizações)
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	2 dias úteis
	Média Complexidade	4 dias úteis
	Alta Complexidade	12 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	$\text{Prazo (dias úteis)} = 32 + (4 \times n) / 2$ (n = número de grupos adicionais de 5 customizações acima de 10)
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior

Atividade:	Apoio técnico no uso de funcionalidades novas ou avançadas da solução;
Descrição:	Fornecer tutoria para a utilização de novas ou avançadas funcionalidades da solução, com explicações claras e orientações detalhadas para garantir que os usuários compreendam plenamente a aplicação e os benefícios das novas funcionalidades.
Tipo da demanda:	Rotineira

Atividade:	Apoio técnico no uso de funcionalidades novas ou avançadas da solução;
Produto:	Documentação gerada ou atualizada, contendo o procedimento realizado e instruções detalhadas para o uso eficaz das novas funcionalidades. Nota: A documentação é destinada ao uso contínuo, proporcionando uma referência futura para os usuários e simplificando o aprendizado sem necessidade de intervenções adicionais no sistema.

Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Baixa
Descrição da Complexidade:	Suporte técnico para a introdução e uso de novas funcionalidades, incluindo uma documentação completa e detalhada dos procedimentos e orientações de uso.
Horas:	8
Prazo Máximo de Execução:	2 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior

Atividade:	Realizar a transferência de conhecimento a partir das atualizações do sistema
Descrição:	Conduzir a transferência de conhecimento para os usuários em relação às atualizações do sistema, assegurando que todas as mudanças e novas funcionalidades sejam bem compreendidas e aplicadas adequadamente.
Tipo da demanda:	Rotineira
Produto:	Ata de participação na reunião de disseminação do conhecimento, documentando os tópicos abordados, as atualizações apresentadas e os principais pontos de orientação para o uso das novas funcionalidades ou mudanças no sistema. Nota: A ata serve como registro formal da transferência de conhecimento, permitindo consultas futuras e garantindo o entendimento contínuo das atualizações.
Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Média
Descrição da Complexidade:	Realização de reuniões para disseminação de conhecimento sobre as atualizações, com documentação completa dos conteúdos e orientações abordadas.
Horas:	16
Prazo Máximo de Execução:	4 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Pleno

Atividade:	Auxiliar na evolução/mudança dos modelos e de processos de trabalho para uso da solução no acompanhamento e gestão estratégica do Planejamento Estratégico do órgão;
Descrição:	Auxiliar na definição de modelos e processos de trabalho adaptados à solução, para facilitar o acompanhamento e a gestão estratégica do Planejamento Estratégico do órgão. O objetivo é criar uma estrutura de trabalho alinhada aos objetivos do órgão e integrada ao ambiente SaaS.
Tipo da demanda:	Por Projeto

Produto:	Documento do processo de trabalho, preparado para ser usado em reuniões de monitoramento, com uma descrição completa dos modelos e processos definidos para o acompanhamento estratégico. Nota: Esse documento serve como uma referência para assegurar que todos os envolvidos sigam os modelos definidos e compreendam os processos de gestão estratégica no ambiente SaaS.
Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Alta
Descrição da Complexidade:	Construção de modelos e processos de trabalho específicos para o uso da solução no contexto do Planejamento Estratégico, com documentação detalhada para orientação e monitoramento contínuo.
Horas:	24
Prazo Máximo de Execução:	12 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Sênior

Atividade:	Exploração de oportunidades de uso da solução nas áreas de negócio;
Descrição:	Identificar e analisar cenários de trabalho para explorar novas oportunidades de uso da solução nas áreas de negócio, com o objetivo de maximizar o valor estratégico e operacional da solução dentro do ambiente SaaS.
Tipo da demanda:	Esporádica
Produto:	Relatório de acompanhamento da demanda, documentando os cenários identificados, as oportunidades mapeadas e as recomendações para aplicação da solução em diferentes contextos de negócio. Nota: O relatório fornece uma visão estratégica para o uso da solução, apoiando as áreas de negócio na tomada de decisões.
Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Média
Descrição da Complexidade:	Identificação de oportunidades de uso da solução, com um relatório detalhado que descreve os cenários de aplicação e recomendações para maximizar o valor da solução nas áreas de negócio.
Horas:	16
Prazo Máximo de Execução:	4 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Pleno

Atividade:	Apoiar na montagem da reunião de monitoramento do Planejamento Estratégico
Descrição:	Prestar suporte na organização da reunião de monitoramento do Planejamento Estratégico, assegurando que todos os dados necessários estejam preenchidos com precisão e qualidade no sistema, de forma que os participantes tenham uma visão clara e completa para tomada de decisões estratégicas.
Tipo da demanda:	Rotineira

Produto:	Relatório de acompanhamento da demanda e ata de reunião que registra a participação e os tópicos abordados, servindo como documentação para consultas futuras e para garantir o alinhamento com o planejamento estratégico. Nota: Essa documentação auxilia no acompanhamento do progresso e na manutenção da qualidade das informações inseridas no sistema.
Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Média
Descrição da Complexidade:	Suporte na organização e monitoramento da reunião de Planejamento Estratégico, incluindo verificação de qualidade das informações no sistema e documentação completa do processo.
Horas:	16
Prazo Máximo de Execução:	4 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Pleno

Atividade:	Acompanhar a reunião de Monitoramento do Planejamento Estratégico.
Descrição:	Acompanhar o contratante durante a reunião de monitoramento do Planejamento Estratégico, emitindo a ata da reunião com registro detalhado das discussões, pendências e providências a serem tomadas. Também inclui o envio de comunicações necessárias para os usuários do sistema, assegurando que todas as ações e decisões sejam disseminadas adequadamente.
Tipo da demanda:	Esporádica
Produto:	Ata de reunião que identifica a participação, registra as pendências e define as providências a serem tomadas, proporcionando uma base de consulta e referência para o acompanhamento das decisões estratégicas. Nota: A ata documenta a reunião e facilita a disseminação das informações para todos os envolvidos.
Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Baixa
Descrição da Complexidade:	Acompanhamento e documentação da reunião de monitoramento do Planejamento Estratégico, com emissão de ata e registro das ações acordadas.
Horas:	8
Prazo Máximo de Execução:	2 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior

Atividade:	Apoiar na configuração de relatórios gerenciais
Descrição:	Auxiliar na configuração de relatórios gerenciais que incluam informações dos projetos, status atual, gráficos de desempenho e outros indicadores relevantes, para apoiar a tomada de decisões estratégicas dentro do ambiente SaaS.
Tipo da demanda:	Rotineira
Produto:	Relatórios gerados e configurados conforme a necessidade do cliente, com dados consolidados para análise gerencial. Nota: As configurações são realizadas diretamente na plataforma SaaS, proporcionando relatórios personalizados sem a necessidade de intervenções de desenvolvimento.

Critério de complexidade:	Variável: Baseado na quantidade de intervenções ou configurações de relatórios realizadas.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Até 5 intervenções	8
Média	De 5 a 10 intervenções	16
Alta	De 10 a 20 intervenções	24
Muito alta	Acima de 20 intervenções, com incremento de 4 horas para cada grupo adicional de 5 intervenções acima de 20	32 + (4 * número de grupos adicionais de 5 intervenções)
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	2 dias úteis
	Média Complexidade	4 dias úteis
	Alta Complexidade	12 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	Prazo (dias úteis)=32+(4xn)/2 (n = número de grupos adicionais de 5 intervenções acima de 20)
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior

Atividade:	Apoiar a elaboração de material de treinamento em gestão de processos de trabalho	
Descrição:	Desenvolver material de apoio para treinamentos em gestão de processos de trabalho, focando em documentações claras e completas, sem a necessidade de apresentações ou workshops.	
Tipo da demanda:	Projeto	
Produto:	Material de apoio documentado, com conteúdos voltados para orientar e treinar usuários na gestão de processos de trabalho. Nota: O material é desenvolvido para referência contínua e está alinhado com as práticas recomendadas para uso no ambiente SaaS.	
Critério de complexidade:	Baseado na quantidade de documentos necessários.	

Atividade:	Apoiar a elaboração de material de treinamento em gestão de processos de trabalho	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Até 5 documentos	8
Média	De 5 a 10 documentos	16
Alta	De 10 a 20 documentos	24
Muito alta	Acima de 20 documentos, com incremento de 4 horas para cada grupo adicional de 5 documentos acima de 20	32 + (4 * número de grupos adicionais de 5 documentos)
	Baixa Complexidade	2 dias úteis
	Média Complexidade	4 dias úteis
	Alta Complexidade	12 dias úteis

Prazo Máximo de Execução:	Muito Alta Complexidade	Prazo (dias úteis)= $32 + (4 \times n)/2$ (n = número de grupos adicionais de 5 documentos)
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior

Atividade:	Elaborar documentação de requisitos (metodologia tradicional)	
Produto:	Conjunto de documentos de engenharia de software necessários para registrar os requisitos, incluindo documento de requisitos, documento de visão, relatório sintético de caso de uso, especificações suplementares, ou qualquer outro documento necessário para atender às necessidades do negócio.	
Critério de complexidade:	Baseado na quantidade de requisitos funcionais.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Até 10	8
Média	De 11 a 20	12
Alta	De 21 a 50	16
Muita alta	Acima de 50 requisitos, com incremento de 4 horas para cada grupo adicional de 10 requisitos acima de 50	$24 + (4 \times \text{número de grupos adicionais de 10 requisitos})$
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	2 dias úteis
	Média Complexidade	3 dias úteis
	Alta Complexidade	8 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	Prazo (dias úteis)= $24 + (4 \times n)/2$ (n = número de grupos adicionais de 10 requisitos acima de 50)

Atividade:	Elaborar documentação de requisitos (metodologia tradicional)	
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior

Atividade:	Criar Protótipo ou Design
-------------------	----------------------------------

	A critério do contratante, podem ser solicitados os seguintes produtos: Produto: Protótipo: Representação visual da necessidade de negócio, visando a validação prática da demanda antes de sua implementação relacionadas a um mesmo fluxo funcional ou conjunto de interações. Modelo de Design: Apresentação visual representada por imagens e especificações, oferecendo uma visão clara e detalhada do design para aprovação e ajuste conforme necessário.	
Critério de complexidade:	Baseado na quantidade de protótipos ou modelos de design	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Até 5 telas de protótipo ou modelo de design	8
Média	De 5 a 20 telas de protótipo ou modelo de design	12
Alta	De 21 a 50 telas de protótipo ou modelo de design	16
Muita alta	Acima de 50 telas de protótipo ou modelo de design, com incremento de 4 horas para cada grupo adicional de 10 telas de protótipo ou modelo de design acima de 50	24 + (4 * número de grupos adicionais de 10 telas de protótipo ou modelo de design)
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	2 dias úteis
	Média Complexidade	3 dias úteis
	Alta Complexidade	8 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	Prazo (dias úteis)= $24 + (4 \times n)/2$ (n = número de grupos adicionais de 10 requisitos acima de 50)
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior
Obs.: Esta atividade é remunerada individualmente para cada conjunto de telas de protótipo ou modelo de design solicitado, permitindo flexibilidade para o contratante solicitar múltiplos itens conforme as necessidades de cada projeto.		

Atividade:	Elaborar documentação para usuário
Produto:	Documentação de suporte ao usuário, incluindo opções como help online, manual do usuário e materiais afins. Essa documentação visa fornecer instruções claras e acessíveis para o uso da solução, abordando processos elementares e histórias de usuário conforme necessário publicada na base de conhecimento ou entregue em formato editável ou pdf.
Critério de complexidade:	Complexidade Única, com cobrança por processo elementar ou história de usuário.
Complexidade:	Baixa

Descrição da Complexidade:	Elaboração de documentação de suporte para o usuário, com instruções detalhadas para cada processo elementar ou história de usuário.
Horas:	2
Prazo Máximo de Execução:	1 dia útil
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior
Obs.: Esta atividade é remunerada por cada processo elementar ou história de usuário documentada. Para atualizações de documentos existentes, aplica-se um deflator de 50%, considerando que a revisão requer menos esforço do que a criação de uma nova documentação.	

Atividade:	Escrever história de usuário (Metodologia ágil ou similar)
Produto:	História de usuário criada de acordo com os princípios da metodologia ágil, oferecendo uma descrição clara e objetiva das necessidades e expectativas do usuário em relação à funcionalidade da solução. Cada história de usuário é estruturada para auxiliar a equipe de desenvolvimento a compreender e atender aos requisitos específicos do cliente.
Critério de complexidade:	Complexidade Única, com cobrança por cada história de usuário documentada.
Complexidade:	Média
Descrição da Complexidade:	Criação de história de usuário que descreve a necessidade do usuário final de forma clara e prática para o desenvolvimento ágil.
Horas:	8
Prazo Máximo de Execução:	1 dia útil
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior
Obs.: Esta atividade é remunerada por cada história de usuário escrita, com foco na clareza e objetividade necessárias para guiar o desenvolvimento em ciclos ágeis.	

Atividade:	Definir caso de teste	
Produto:	Caso de teste elaborado para verificar uma funcionalidade específica do sistema, com base em critérios definidos de validação funcional. Cada caso de teste é projetado para garantir que os requisitos da solução sejam atendidos de forma eficaz e segura, de acordo com as necessidades do negócio.	

Atividade:	Definir caso de teste	
Critério de complexidade:	Baseado no tipo de verificação funcional necessária para o caso de teste.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Validação de entrada e consulta de dados ou Interface Gráfica do Usuário (GUI); verificação de requisitos de segurança (Referência: OWASP - os dez riscos de segurança mais críticos em aplicações web)	2

Média	Validação de resultado de processamento que não envolva cálculo matemático	3
Alta	Validação de resultado de processamento que envolva cálculo matemático	6
Muita alta	Validação de Interconexão e Integração de softwares	8
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	1 dia útil
	Média Complexidade	1 dia útil
	Alta Complexidade	2 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	4 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior
Obs.: A complexidade do produto (caso de teste) será definida de acordo com o critério correspondente de verificação funcional. Os critérios de complexidade não são cumulativos; basta que um critério específico esteja presente para classificar o caso de teste na complexidade correspondente.		

Atividade: Executar caso de teste		
Produto:	Evidência de teste realizada, incluindo a documentação dos resultados obtidos e o registro de qualquer defeito encontrado durante a execução. Cada execução é realizada conforme o caso de teste previamente definido, garantindo a verificação completa e a conformidade da funcionalidade com os requisitos.	
Critério de complexidade:	Baseado na complexidade do caso de teste, conforme os critérios definidos na atividade "Definir Caso de Teste."	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Execução de caso de teste de baixa complexidade	0,5
Média	Execução de caso de teste de média complexidade	1
Alta	Execução de caso de teste de alta complexidade	2

Atividade: Executar caso de teste		
Muita alta	Execução de caso de teste de muita alta complexidade	6
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	1 dia útil
	Média Complexidade	1 dia útil
	Alta Complexidade	2 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	4 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior

Atividade: Executar teste exploratório	
Produto:	Registro completo da sessão de teste exploratório, incluindo: • Registro de sessão de teste exploratório; • Caso de teste de alto nível; • Evidência de teste realizada; • Registro de qualquer defeito encontrado. Cada sessão de teste é documentada para assegurar que todas as observações e descobertas durante o teste sejam registradas e possam ser analisadas para melhorias.
Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Baixa
Descrição da Complexidade:	Sessão de teste exploratório básico, com registro detalhado das observações e evidências de teste.
Horas:	0,5 por sessão
Prazo Máximo de Execução:	1 dia útil por sessão
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior
Obs.: O teste exploratório é considerado um serviço básico e manual de execução de testes de software. A atividade é remunerada por sessão, permitindo flexibilidade para realizar múltiplas sessões conforme necessário.	

Atividade: Executar testes não funcionais	
Produto:	Evidência de teste não funcional realizada, incluindo: • Registro dos resultados obtidos e qualquer defeito encontrado durante o teste. Cada teste é documentado para assegurar que a funcionalidade não funcional da solução seja validada e atenda aos requisitos de desempenho, segurança e usabilidade conforme necessário.
Critério de complexidade:	Baseado no tipo de teste não funcional realizado.

Atividade: Executar testes não funcionais		
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Teste de usabilidade, teste de instalação, teste de configuração	1
Média	Teste de resistência (endurance)	1,5
Alta	Teste de segurança	3
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	1 dia útil
	Média Complexidade	2 dias úteis
	Alta Complexidade	3 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior

Atividade:	Implementação e testes de desenvolvimento em arquitetura cliente/servidor e afins (telas, procedures, packages, relatórios ou impressos similares)	
Produto:	Funcionalidades implementadas e testadas em ambiente cliente/servidor, com um relatório completo de testes e validações para assegurar o correto funcionamento no ambiente SaaS. Nota: O foco está na entrega das funcionalidades contratadas, garantindo que cada função opere corretamente dentro dos parâmetros estabelecidos.	
Critério de complexidade:	Baseado no processo elementar ou história de usuário, com ou sem a utilização de testes unitários.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Implementação por processo elementar ou história de usuário – sem teste unitário	6
Alta	Implementação por processo elementar ou história de usuário – com teste unitário	12
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	1 dia útil
	Alta Complexidade	6 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Alta Complexidade	Analista Júnior
	Baixa Complexidade	Analista Sênior

Atividade:	Implementação e testes em arquitetura web e afins	
Produto:	Funcionalidades implementadas e testadas em ambiente web, com um relatório completo de testes e validações para garantir a correta operação no ambiente SaaS. Nota: O foco está na entrega das funcionalidades contratadas, assegurando que cada funcionalidade funcione adequadamente e atenda aos requisitos do cliente.	
Critério de complexidade:	Baseado no processo elementar ou história de usuário, com ou sem a inclusão de testes unitários.	

Atividade:	Implementação e testes em arquitetura web e afins	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Implementação por processo elementar ou história de usuário – sem teste unitário	12
Alta	Implementação por processo elementar ou história de usuário – com teste unitário	24
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	2 dias úteis
	Alta Complexidade	12 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Alta Complexidade	Analista Pleno
	Baixa Complexidade	Analista Sênior

Atividade:	Gerar scripts de build de aplicação
-------------------	--

Produto:	Script de build criado para automatizar os processos de deploy e atualização no ambiente SaaS, configurado conforme as melhores práticas de mercado para assegurar consistência e confiabilidade nas atualizações. Nota: O script é destinado exclusivamente ao uso interno da infraestrutura SaaS, sem possibilidade de acesso ou modificação por parte do cliente.	
Critério de complexidade:	Baseado na quantidade de unidades de build configuradas pelo script.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Média	Configuração de script para até 10 unidades de build	6
Alta	Configuração de script para 11 a 40 unidades de build	12
Muita alta	Configuração de script para mais de 40 unidades de build, com incremento de 4 horas para cada grupo adicional de 20 unidades acima de 40	18 + (4 * número de grupos adicionais de 20 unidades)
Prazo Máximo de Execução:	Média Complexidade	2 dias úteis
	Alta Complexidade	6 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	$\text{Prazo (dias úteis)} = 18 + (4 \times n) / 2$ <i>(n = número de grupos adicionais de 20 unidades acima de 40)</i>
Perfil Mínimo Profissional:	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Pleno
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior
Obs.: A atividade utiliza ferramentas padronizadas de mercado para a criação dos scripts de build, assegurando compatibilidade e eficiência nos processos de deploy.		

Atividade:	Gerar versão de software (rotular, executar script, etc.) e implantar artefato em ambiente	
Produto:	Artefato de software configurado, construído e implantado no ambiente SaaS, assegurando a atualização e o correto funcionamento da solução. Nota: A implantação ocorre exclusivamente nos ambientes internos do provedor SaaS, sem acesso direto do cliente aos artefatos.	
Critério de complexidade:	Baseado no número de ambientes internos onde o artefato será configurado e implantado.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Configuração e implantação em 1 ambiente interno	1
Média	Configuração e implantação de 2 a 7 ambientes internos	6
Alta	Configuração e implantação de 8 a 14 ambientes internos	12

Muita alta	Configuração e implantação em mais de 15 ambientes internos, com incremento de 4 horas para cada grupo adicional de 5 ambientes acima de 15	16 + (4 * número de grupos adicionais de 5 ambientes)
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	1 dia útil
	Média Complexidade	2 dias úteis
	Alta Complexidade	6 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	$\text{Prazo (dias úteis)} = 16 + (4 \times n) / 2$ <i>(n = número de grupos adicionais de 5 ambientes acima de 15)</i>
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior
Obs.: Sobre as atividades de geração automatizadas processadas por agendamento incidirá deflator de 50%.		

Atividade:	Adequação de base de dados para nova versão de sistema em produção
Produto:	Base de dados atualizada e ajustada para compatibilidade com a nova versão do sistema, utilizando scripts internos para realizar as modificações necessárias. Nota: Esta adequação ocorre exclusivamente no ambiente do provedor SaaS, assegurando a continuidade do serviço e a integridade dos dados.
Critério de complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Baixa

Atividade:	Adequação de base de dados para nova versão de sistema em produção
Descrição da Complexidade:	Esta atividade de adequação de base de dados é classificada como “Única” por envolver ajustes padronizados necessários para garantir a compatibilidade com a versão atualizada, sem impacto significativo nas operações. A atividade é limitada a modificações essenciais, mantendo a estrutura e a integridade da base de dados.
Horas:	2
Prazo Máximo de Execução:	1 dia útil
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior
Obs.: Esta atividade geralmente está incluída na atividade de implementação e testes em arquitetura web ou cliente/servidor. No entanto, caso haja uma aplicação que exija um esforço expressivo de adequação devido a forte incompatibilidade entre a base de produção e a base de desenvolvimento, a atividade poderá ser solicitada de forma específica e remunerada a critério do CONTRATANTE.	

Atividade:	Gerar versão do sistema de ambiente
-------------------	--

Produto:	Artefato de software configurado e preparado para implantação em um ambiente específico, assegurando que a versão seja corretamente gerada e implantada conforme as necessidades do sistema. Nota: A versão é gerada e implantada internamente pelo provedor SaaS, sem acesso direto do cliente ao artefato, garantindo a atualização e a continuidade dos serviços.	
Critério de complexidade:	Baseado no tipo de ambiente onde a versão será implantada.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Implantação em ambiente de testes e homologação	2
Alta	Implantação em ambiente oficial de produção	12
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	1 dia útil
	Alta Complexidade	6 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Alta Complexidade	Analista Sênior

Atividade:	Levantar requisitos, regras, especificação de dashboards e/ou integrações	
Descrição da atividade:	Com base nas necessidades de negócio das áreas gestoras, elaborar um documento de levantamento e especificação de requisitos e indicadores para dashboards, painéis de gestão e integrações entre sistemas. O objetivo é definir claramente as necessidades de dados e as integrações necessárias para apoiar a gestão e a tomada de decisões.	
Produto:	Documento de especificação de requisitos de dashboards e/ou integrações	
Critério de complexidade:	Baseado na quantidade de requisitos, indicadores de dashboard ou integrações especificadas.	

Atividade:	Levantar requisitos, regras, especificação de dashboards e/ou integrações	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Até 5 requisitos ou indicadores	4
Média	De 6 a 10 requisitos ou indicadores	8
Alta	De 11 a 15 requisitos ou indicadores	16
Muita alta	Acima de 15 requisitos ou indicadores, com incremento de 4 horas para cada grupo adicional de 5 requisitos ou indicadores acima de 15	24 + (4 x número de grupos adicionais de 5 requisitos/indicadores)
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	1 dia útil
	Média Complexidade	2 dias úteis
	Alta Complexidade	4 dias úteis

	Muito Alta Complexidade	Prazo (dias úteis) = $24 + (4 \times n) / 2$ (<i>n</i> = número de grupos adicionais de 5 requisitos/indicadores)
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior

Atividade: Realizar mapeamento de origem x destino de dados		
Descrição da atividade:	A partir dos requisitos e necessidades de informação, realizar o mapeamento da origem e destino dos dados, detalhando o fluxo e a transformação necessária para atender aos objetivos de negócio.	
Produto:	Documento de mapeamento de origem x destino, com especificações claras sobre a transferência e transformação de dados entre os sistemas.	
Critério de complexidade:	Baseado na quantidade de requisitos ou indicadores a serem mapeados.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HORAS
Baixa	Mapeamento para até 5 requisitos ou indicadores	4
Média	Mapeamento para 6 a 10 requisitos ou indicadores	8
Alta	Mapeamento para 11 a 15 requisitos ou indicadores	16
Muita alta	Mapeamento para mais de 15 requisitos ou indicadores, com incremento de 4 horas para cada grupo adicional de 5 requisitos ou indicadores acima de 15	$24 + (4 \times \text{número de grupos adicionais de 5 requisitos/indicadores})$

Atividade: Realizar mapeamento de origem x destino de dados		
Prazo Máximo de Execução:	Baixa Complexidade	1 dia útil
	Média Complexidade	2 dias úteis
	Alta Complexidade	4 dias úteis
	Muito Alta Complexidade	Prazo (dias úteis) = $24 + (4 \times n) / 2$ (<i>n</i> = número de grupos adicionais de 5 requisitos/indicadores)
Perfil Mínimo Profissional:	Baixa Complexidade	Analista Júnior
	Média Complexidade	Analista Pleno
	Alta Complexidade	Analista Sênior
	Muito Alta Complexidade	Consultor Sênior

Atividade:	Especificar e implantar projeto físico do banco de dados para viabilizar o ETL
Descrição da atividade:	Com base no modelo multidimensional, nas métricas e indicadores fornecidos, construir e implementar estruturas físicas de banco de dados para suportar as cargas de dados e integrações com sistemas legados e Dashboards. O projeto assegura que a estrutura física seja eficiente e adequada para os processos de carga e integração.
Produto:	Projeto físico do banco de dados criado e implementado no ambiente SaaS, garantindo disponibilidade e eficiência nas operações de carga de dados e integrações. Nota: A estrutura é gerida exclusivamente pelo provedor SaaS, sem acesso direto do cliente ao projeto físico.
Critério de Complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Média
Descrição da Complexidade:	Implementação de estruturas físicas para suporte ao fluxo ETL e integrações com sistemas legados e Dashboards.
Horas:	8
Prazo Máximo de Execução:	3 dias úteis
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Pleno

Atividade:	Executar carga de dados
Descrição da atividade:	Com base nas rotinas e mapas de ETL estabelecidos, realizar o fluxo de carga de dados para garantir que as integrações e os Dashboards sejam atualizados com dados consistentes e sincronizados. Este processo assegura que todas as informações estejam acessíveis e atualizadas no ambiente SaaS, permitindo que os dados estejam prontos para análise e uso pelos usuários finais.

Atividade:	Executar carga de dados
Produto:	Banco de dados atualizado com a carga de dados completa e sincronizada, pronta para uso nas integrações e Dashboards. Nota: A carga de dados é executada exclusivamente em um ambiente controlado pelo provedor SaaS, garantindo que o cliente tenha acesso a dados atualizados sem intervenção direta no processo.
Critério de Complexidade:	Complexidade Única
Complexidade:	Baixa
Descrição da Complexidade:	Realização do fluxo de carga de dados com base em rotinas de ETL previamente estabelecidas, garantindo a atualização e sincronização dos dados conforme o planejamento.
Horas:	4
Prazo Máximo de Execução:	1 dia útil
Perfil Mínimo Profissional:	Analista Júnior

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1. O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2. LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3. Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4. Serviço – refere-se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5. Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6. Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7. Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2. Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1. Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2. Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1. Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

2.2.2.2. Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3. As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo-se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1. São deveres das PARTES:

3.1.1. Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2. Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do

presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

- 3.1.2.1. qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;
- 3.1.2.2. quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;
- 3.1.2.3. qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.
- 3.1.3. O subitem anterior interpreta-se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.
- 3.2. São deveres do CLIENTE:
 - 3.2.1. Responsabilizar-se:
 - 3.2.1.1. pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;
 - 3.2.1.2. por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;
 - 3.2.1.3. pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;
 - 3.2.1.4. pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;
 - 3.2.1.5. por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;
 - 3.2.1.6. pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;
 - 3.2.1.7. por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.
 - 3.2.2. Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.
- 3.3. São deveres do SERPRO:
 - 3.3.1. Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá-lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;
 - 3.3.2. Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:
 - 3.3.2.1. Até o limite necessário para a prestação do serviço;
 - 3.3.2.2. Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;
 - 3.3.2.3. Em razão de determinação legal.
 - 3.3.3. Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;
 - 3.3.4. Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;
 - 3.3.5. Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de

Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6. Abster-se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7. Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

4. DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1. O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1. Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2. Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2. Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3. O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5. DOS COOPERADORES

5.1. O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1. O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2. O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação,

que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3. Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4. Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1. As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1. As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9. DAS RESPONSABILIDADES

9.1. Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

10. DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1. Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1. Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2. No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê-los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3. Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º, 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2. Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3. As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4. É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5. Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexecutável, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1. O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3. Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4. Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5. Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6. Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7. Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.1.8. Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9. Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10. Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11. Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2. Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, “Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3. As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4. Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3. DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1. As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1. Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2. Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2. Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3. As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4. O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial,

hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4. DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1. As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2. Uma Parte notificará a outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1. As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2. As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3. Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4. Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1. São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1. Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra parte.

6.1.2. Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3. Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4. Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5. Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6. Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2. São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1. Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2. Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3. Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4. Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5. A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6. Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora

do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

6.2.7. Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1. Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2. Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8. Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1. Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2. Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3. Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3. São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1. O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1. Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2. Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3. Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4. 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5. Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2. Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

6.3.2.1. Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3. O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4. Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5. A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6. Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1. Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2. Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3. Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1. As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2. Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3. Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

7.4. O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1. A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2. Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3. O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4. Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5. Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5. Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6. As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8. DAS RESPONSABILIDADES

8.1. Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2. As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na

qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3. Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

8.4. Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2. Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3. Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4. As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5. É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.

9.6. Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexecutável, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexecutável deve ser:

9.6.1. Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.6.2. Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexecutável nunca estivesse contida nele.

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1. ITENS DE FATURÁVEIS

1.1. Os itens de faturamento, suas respectivas unidades de medida e seus preços unitários estão definidos a seguir:

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Consultoria Técnica - Com Imunidade Tributária	Hora	1.000	R\$ 350,00	R\$ 350.000,00
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Faixa 1 - 50 a 300 usuários - Com Imunidade Tributária	Usuário	60	R\$ 550,00	R\$ 396.000,00

SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Faixa 2 - 301 a 600 usuários - Com Imunidade Tributária	Usuário	0	R\$ 533,50	R\$ 0,00
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Faixa 3 - 601 a 1000 usuários - Com Imunidade Tributária	Usuário	0	R\$ 517,50	R\$ 0,00
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Faixa 4 - Acima de 1000 usuários - Com Imunidade Tributária	Usuário	0	R\$ 501,97	R\$ 0,00
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Implantação - Faixa 001 a 600 usuários - Com Imunidade Tributária	Implantação	0	R\$ 158.364,55	R\$ 0,00
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Implantação - Faixa 601 a 1000 usuários - Com Imunidade Tributária	Implantação	0	R\$ 200.039,43	R\$ 0,00
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Implantação - Acima 1000 usuários - Com Imunidade Tributária	Implantação	0	R\$ 277.832,56	R\$ 0,00
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Treinamento - Com Imunidade Tributária	Por Evento	2	R\$ 19.293,91	R\$ 38.587,82
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Faixa Acima 1000 usuários simultâneos - Com Imunidade Tributária	Usuários Simultâneos	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Faixa até 1000 usuários simultâneos - Com Imunidade Tributária	Usuários Simultâneos	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
SaaS Gestão Estratégica - Serpro Visão - Faixa até 750 usuários simultâneos - Com Imunidade Tributária	Usuários Simultâneos	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	37.753.638/0001-03
Razão Social:	MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Endereço Completo:	Esplanada dos Ministérios, Bloco R – Brasília/DF
CEP:	70.044-900
Inscrição Municipal:	
Inscrição Estadual*:	

*Preencher caso exista

2. REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	TOMÉ LUIZ DA SILVA COUTO
CPF:	
Cargo:	Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação

Designação:	Portaria MCom nº 505, de 17 de novembro de 2025
Endereço Eletrônico:	tome.couto@mcom.gov.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3. 3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	GUSTAVO HENRIQUE DE SOUTO SILVA
CPF:	
Telefone:	(61) 2027-6296
Endereço Eletrônico:	gustavo.silva@mcom.gov.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	Gustavo Henrique de Souto Silva
CPF:	
Telefone:	(61) 2027-6296
Endereço Eletrônico:	gustavo.silva@mcom.gov.br

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ERICK GOLDNER BAPTISTA SILVA
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	***.095.536-**
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ANDRE LUIS ANDRADE LAGO
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	***.093.825-**

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	784.587,82
Valor Total do Contrato por Extenso:	Setecentos e oitenta e quatro mil, quinhentos e oitenta e sete reais e oitenta e dois centavos
Processo Administrativo de Contratação:	53115.003509/2025-40

Dados da Dotação Orçamentária:	Programa de Trabalho 24.122.0032.2000.0001 - Administração da Unidade, Plano Orçamentário 0001 - Sustentação e Modernização dos Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicações (LOA 2025, Lei nº 15.121 de 10/04/2025).
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília-DF
Data de Assinatura:	1 de dezembro de 2025

*Opcional



Documento assinado eletronicamente por **Erick Goldner Baptista Silva, Usuário Externo**, em 22/12/2025, às 15:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIS ANDRADE LAGO, Usuário Externo**, em 22/12/2025, às 15:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tome Luiz da Silva Couto, Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 22/12/2025, às 16:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Érika Tavares Aguirres, Chefe da Divisão de Contratos**, em 22/12/2025, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luan Monteiro da Costa Reis, Chefe da Divisão de Licitações e Compras**, em 22/12/2025, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcom.gov.br/sei/verifica>, informando o código verificador **13047759** e o código CRC **F3215904**.