

# Apêndices TR

## Processo de Contratação de Soluções de TIC

Processo SEI nº: 23000.011091/2025-71

Serviços auxiliares de apoio técnico especializado em desenvolvimento e sustentação em soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Brasília  
setembro de 2025

## Apêndice 01 - Modelo de Proposta de Preços

<b>Pregão:</b>	XX/2025-MEC
<b>Órgão/UASG:</b>	Ministério da Educação – Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC (UASG 150004)
<b>Objeto:</b>	Serviços auxiliares de apoio técnico especializado em desenvolvimento e sustentação em soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Item	Descrição do Item	CATSER	Unidade	Qtde. Estimada	Salário de Referência	Valores Estimados	
						Unitário	Total
1	Serviços auxiliares de apoio técnico especializado em desenvolvimento e sustentação em soluções de TIC / Perfil vinculado: <b>Analista Júnior em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code (Full Stack)</b>	27260	Posto de Trabalho	4			
2	Serviços auxiliares de apoio técnico especializado em desenvolvimento e sustentação em soluções de TIC / Perfil vinculado: <b>Analista Pleno em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code (Full Stack)</b>	27260	Posto de Trabalho	8			
3	Serviços auxiliares de apoio técnico especializado em desenvolvimento e sustentação em soluções de TIC / Perfil vinculado: <b>Analista Sênior em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code (Full Stack)</b>	27260	Posto de Trabalho	14			
4	Serviços auxiliares de apoio técnico especializado em desenvolvimento e sustentação em soluções de TIC / Perfil vinculado: <b>Líder Técnico em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code</b>	27260	Posto de Trabalho	3			

**Valor Global da Proposta:**

### Identificação da Empresa Licitante:

Razão Social:

CNPJ:

Endereço Completo

CEP:

Fone/Fax:

E-mail:

**Dados Bancários:**

Agência:

Conta Corrente:

Banco:

**Identificação do Responsável pela Assinatura da ARP/Contrato:**

Nome Completo (sem abreviaturas):

CPF:

IDENTIDADE / ÓRGÃO EXPEDITOR:

Cargo / Função:

Endereço Completo:

Cidade / UF:

CEP:

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

---

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Prazo de validade da proposta: ..... (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

---

**INSTRUÇÕES:**

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Os valores correspondentes a cada item devem ser informados em separado, considerando seus preços unitários e totais (por item).
3. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.
4. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
5. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).

## MODELO DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS POR ITEM

Item	Descrição do Item	Salário de Referência	Fator-K	Custo Unitário	Quantidade Estimada	Custo Total por Item
1	Serviços auxiliares de apoio técnico especializado em desenvolvimento e sustentação em soluções de TIC / Perfil vinculado: <b>Analista Júnior em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code (Full Stack)</b>				4	
2	Serviços auxiliares de apoio técnico especializado em desenvolvimento e sustentação em soluções de TIC / Perfil vinculado: <b>Analista Pleno em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code (Full Stack)</b>				8	
3	Serviços auxiliares de apoio técnico especializado em desenvolvimento e sustentação em soluções de TIC / Perfil vinculado: <b>Analista Sênior em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code (Full Stack)</b>				14	
4	Serviços auxiliares de apoio técnico especializado em desenvolvimento e sustentação em soluções de TIC / Perfil vinculado: <b>Líder Técnico em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code</b>				3	
<b>CUSTO TOTAL</b>					<b>29</b>	<b>R\$</b>

## MEMÓRIA DE CÁLCULO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Abaixo, modelo apresentado como referência a ser preenchido pelos Licitantes, para cada Perfil Profissional, em conformidade com a Portaria SGD 750/2023 (**ANEXO VII (Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.679, de 17 de setembro de 2024)**).

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Número do Processo:	
Número da Licitação:	
Nome da Empresa:	
CNPJ:	
Lote:	
Item:	
<b>Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)</b>	
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)
B	Município/UF
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo
D	Número de Meses de Execução do Contrato
E	Número de registro da convenção coletiva de trabalho
F	Regime Tributário da Empresa:
<b>Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado</b>	

1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Remuneração do profissional		
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)		

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	R\$
B	Adicional de Periculosidade %	R\$
C	Adicional de Insalubridade %	R\$
D	Adicional Noturno	R\$
E	Hora Noturna Adicional	R\$
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado	R\$
G	Outros (especificar)	R\$
<b>TOTAL DO MÓDULO 1</b>		R\$

**MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS**

2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º Salário %	R\$
B	Férias e Adicional de Férias %	R\$

Subtotal		R\$			
Incidência do Submódulo 2.2	%	R\$			
Total		R\$			
<b>2.2 Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições</b>		<b>Valor (R\$)</b>			
A INSS	%	R\$			
B Salário Educação	%	R\$			
C Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	%	R\$	
D SESI ou SESC			%	R\$	
E SENAI ou SENAC			%	R\$	
F SEBRAE			%	R\$	
G INCRA			%	R\$	
H FGTS			%	R\$	
I Outras Contribuições (especificar)			%	R\$	
Total	%	R\$			
<b>2.3 Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários</b>		<b>Valor (R\$)</b>			
A Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº de dias úteis	Desc. Empregado	R\$
					R\$

		Nº de dias úteis	Desc. Empregado	R\$
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):		Valor do Vale	
				R\$
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica			R\$
D	Auxílio Creche			R\$
E	Seguro de vida, invalidez e funeral			R\$
F	Auxílio cesta básica			R\$
I	Outros (especificar)			R\$
<b>Total</b>				R\$
<b>MÓDULO 2: RESUMO</b>				
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			R\$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições			R\$
2.3	Benefícios Mensais e Diários			R\$
<b>TOTAL DO MÓDULO 2</b>				R\$
<b>MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO</b>				
3.1	<b>Provisão para Rescisão</b>			<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso Prévio Indenizado		%	R\$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		%	R\$

C	Aviso Prévio Trabalhado	%	R\$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	%	R\$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado	%	R\$
<b>TOTAL DO MÓDULO 3</b>			% R\$
<b>MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>			
<b>4.1</b>	<b>Submódulo 4.1 - Ausências Legais</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Férias e Terço Constitucional de Férias	R\$	
B	Ausências Legais	%	R\$
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:	% R\$
		Incidência:	
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:	% R\$
		Incidência:	
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:	% R\$
		Incidência:	
F	Outros (especificar)	%	R\$
<b>TOTAL</b>			<b>R\$</b>
<b>4.2</b>	<b>Submódulo 4.2 - Intrajornada</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação	%	R\$

TOTAL		R\$
<b>MÓDULO 4: RESUMO</b>		
4.1	Substituto nas Ausências Legais	R\$
4.2	Substituto na Intrajornada	R\$
<b>Subtotal do Módulo 4</b>		R\$
<b>Incidência do submódulo 2.2</b>	%	R\$
<b>TOTAL DO MÓDULO 4</b>		R\$
<b>MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS</b>		
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)	Valor (R\$)
A	Uniformes (valor em parte não renovável)	R\$
B	Materiais	R\$
C	Microcomputador utilizado por profissional	R\$
D	Outros (especificar)	R\$
<b>TOTAL DO MÓDULO 5</b>		R\$
<b>MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO</b>		
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base % Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	R\$ % R\$
B	Lucro	R\$ % R\$

Subtotal - Base de Cálculo de Tributos		R\$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional		R\$
C.1 Tributos federais (COFINS)	%	R\$
C.2 Tributos Federais (PIS)	%	R\$
C.3 INSS (Desoneração)	%	R\$
D Tributos Estaduais (especificar)	%	R\$
E.1 Tributos Municipais (ISS)	%	R\$
E.2 Outros Tributos Municipais (especificar)	%	R\$
<b>F Total dos Tributos</b>	%	R\$
<b>MÓDULO 6: RESUMO</b>		
6.A Custos Indiretos		R\$
6.B Lucro		R\$
6.F Tributos		
<b>TOTAL DO MÓDULO 6</b>		R\$
<b>QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL</b>		
<b>Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>		Valor (R\$)
A MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$
B MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		R\$

C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R\$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	R\$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R\$
Subtotal (A + B + C + D + E)		R\$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R\$
<b>VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL</b>		R\$
<b>QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS</b>		
<b>CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL</b>		R\$
<b>FATOR-K</b>		
<b>TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL</b>		R\$
<b>TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL</b>		

## Apêndice 02 - Modelo de Ordem de Serviço e/ou Fornecimento

### Introdução

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022.

### 1 – Identificação

Nº da OS/OFB		Data de emissão	
Contrato/Nota de Empenho Nº			
Objeto do Contrato			
Contratada		CNPJ	
Preposto			
Início vigência		Fim vigência	

### Área Requisitante

Unidade	
Solicitante	E-mail

### 2 – Especificação dos Bens/Serviços e Volumes Estimados

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Métrica	Valor Unitário (R\$)	Qtde/Vol.	Valor Total (R\$)
<b>Valor total estimado da OS/OFB</b>					

### 3 – <Instruções/Especificações> Complementares

<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB>

<Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega>

<Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do *software* no repositório oficial de gestão de projetos>

#### 4 – Datas e Prazos Previstos

Data de Início:		Data do Fim:	
-----------------	--	--------------	--

#### Cronograma de Execução/Entrega

Item	Tarefa/Entrega	Início	Fim

#### 5 – Assinatura e Encaminhamento da Demanda

Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS/OFB>, no período e nos quantitativos acima identificados.

&lt;Nome &gt;

&lt;Nome &gt;

<RESPONSÁVEL PELA DEMANDA / FISCAL  
REQUISITANTE>

&lt;GESTOR DO CONTRATO&gt;

Matr.: &lt;Nº da matrícula&gt;

Matr.: &lt;Nº da matrícula&gt;

Brasília/DF, XX de mês de 2025

## Apêndice 03 - Termo de Ciência

### Introdução

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

**Referência:** Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

### 1 – Identificação

Contrato Nº		
Objeto		
Contratada		CNPJ
Preposto		
Gestor do Contrato		Matr.

### 2 – Ciência

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

### Funcionários da Contratada

Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<XXXXXXXXXX>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<XXXXXXXXXX>	
...	...	...

Brasília/DF, XX de XXXXX de 2025

# Apêndice 04 - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

## Introdução

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

**Referência:** Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <nº do contrato> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

## 1 - Objeto

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

## 2 – Conceitos e Definições

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.
- CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

## 3 – Da Informação Sigilosa

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante

denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a **CONTRATADA** venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do **CONTRATO PRINCIPAL** celebrado entre as partes.

## 4 – Dos Limites do Sigilo

As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da **CONTRATADA**;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

## 5 – Disposições Gerais

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do **CONTRATO PRINCIPAL**, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas **INFORMAÇÕES**, que se restringem estritamente ao cumprimento do **CONTRATO PRINCIPAL**.

Parágrafo Primeiro – A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo – A **CONTRATADA** compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do **CONTRATO PRINCIPAL** sobre a existência deste **TERMO** bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A **CONTRATADA** deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente **TERMO** e dará ciência à **CONTRATANTE** dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A **CONTRATADA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste **TERMO**.

I – Quando requeridas, as **INFORMAÇÕES** deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A **CONTRATADA** obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à **CONTRATADA**, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do **CONTRATO PRINCIPAL**.

Parágrafo Sexto – A **CONTRATADA**, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das **INFORMAÇÕES**, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

## 6 - Vigência

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

## 7 - Penalidades

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

## 8 – Disposições Gerais

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descharacterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

## 9 - Foro

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de BRASÍLIA/DF, Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## 10 - Assinaturas

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Contratada	Contratante
<hr/> <Nome> <Qualificação>	<hr/> <Nome> Matrícula: xxxxxxxx
Testemunhas	
<hr/> <Nome> <Qualificação>	<hr/> <Nome> <Qualificação>

Brasília/DF, XX de mês de 2025

## Apêndice 05 - Termo de Recebimento Provisório

### Introdução

O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

**Referência:** Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

### 1 – Identificação

Contrato Nº			
Contratada		CNPJ	
Nº da OS			
Data da Emissão			

### 2 – Especificação dos Serviços e Volumes de Execução

#### Solução de TIC

<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Métrica	Quantidade
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>
...	...	...	...
<b>Total de Itens</b>			

### 3 - Recebimento

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da CONTRATADA. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

Item	Especificação Técnica	Atendimento	Observação
1	<exigências técnicas definidas no TR>	...	...
...	...	...	...

#### 4 - Assinatura

##### Fiscal Técnico

\_\_\_\_\_

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

##### Preposto

\_\_\_\_\_

<Nome do Preposto do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## Apêndice 06 - Termo de Recebimento Definitivo

### Introdução

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.

Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.

### 1 – Identificação

Contrato/Nota de Empenho Nº		
Contratada		CNPJ
Nº da OS/OFB		
Data da Emissão		

### 2 – Especificação dos Produto(s)/Bem(s)/Serviços e Volumes de Execução

#### Solução de TIC

<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Métrica	Quantidade	Total
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...	...	...	...	...
Total de Itens				

### 3 – Ateste de Recebimento

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

Item	Exigência contratual	Atendimento	Observação
1	<Exigência contratual estabelecida no TR>		
Total de Itens			

## 4 – Descontos Efetuados e Valor a Liquidar

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

## 5 - Assinatura

### Gestor do Contrato

<Nome do Gestor do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

## 6 – Autorização para Faturamento

### Gestor do Contrato

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a CONTRATADA a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## 7 - Ciência

### Preposto

<Nome do Preposto do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## Apêndice 07 - Requisitos Mínimos de Experiência e Qualificação Profissional, por Perfil

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Certificação (obrigatória apenas uma das alternativas exemplificadas)	Tempo de experiência
1	Analista em desenvolvimento e sustentação de soluções LowCode/NoCode (Full Stack)	Júnior	Nível superior na área de TI; ou Pós-Graduação na área de TI (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Microsoft PL-100 Power Platform App Maker (Microsoft); ou PL-900: Microsoft Power Platform Fundamentals; ou PL-300: Microsoft Power BI Data Analyst Associate; ou Mendix Rapid Developer; ou OutSystems Associate Reactive Developer; ou Appian Associate Developer; ou Salesforce Platform App Builder; ou Certificação Profissional Scrum Foundation - SFPC; ou certificação equivalente/superior.	2 anos
2		Pleno	Nível superior na área de TI; ou Pós-Graduação na área de TI (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Microsoft PL-200 Power Platform Functional Consultant; ou PL-300: Microsoft Power BI Data Analyst Associate ou AZ-900: Azure Fundamentals; ou Mendix Intermediate Developer; ou OutSystems Professional Reactive Developer; ou Appian Senior Developer; ou ServiceNow Certified Application Developer; ou soluções de gestão de dados; ou ITIL 4 Foundation; ou Certificação Profissional Scrum Foundation - SFPC; ou certificação equivalente/superior.	4 anos
3		Sênior	Nível superior na área de TI; ou Pós-Graduação na área de TI (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Microsoft PL-400 Power Platform Developer; ou PL-600 Power Platform Solution Architect; ou PL-300: Microsoft Power BI Data Analyst Associate; ou AZ-104: Azure Administrator Associate ou AZ-204: Developing Solutions for Microsoft Azure; ou Amazon Web Services (AWS) / Google Cloud Platform (GCP) equivalentes de Administração ou Desenvolvimento; ou Mendix Advanced Developer; ou OutSystems Tech Lead; Salesforce Platform Developer II; ou soluções de gestão de dados; ou ITIL 4 Foundation; ou CISSP (Certified Information Systems Security Professional); ou Certificação Profissional Scrum Foundation - SFPC; ou certificação equivalente/superior.	6 anos
4	Líder Técnico em desenvolvimento e sustentação de soluções LowCode/NoCode	Sênior	Nível superior na área de TI; ou Pós-Graduação na área de TI (ou em área correlata à de atuação do perfil).	Microsoft PL-600 Power Platform Solution Architect; ou AZ-204: Developing Solutions for Microsoft Azure; ou Mendix Expert Developer; ou OutSystems Architect; ou PMI-PMP; ou PMI-ACP; ou CSM (Certified Scrum Master); ou certificação equivalente/superior.	8 anos

1. As certificações devem estar dentro do seu período de validade na data de apresentação do colaborador.
2. Os profissionais alocados deverão comprovar tempo de experiência mínimo na área de Tecnologia da Informação, especificamente em atividades de desenvolvimento, sustentação, administração ou suporte em soluções Low-Code/No-Code, conforme descrito na tabela acima.
3. Visando valorizar diferentes trajetórias profissionais e reconhecer o conhecimento formalizado, será aceito um critério alternativo para o atendimento do requisito temporal de experiência.
  - 3.1. O tempo de experiência exigido na tabela acima **será reduzido em 50% (cinquenta por cento)** para o profissional que comprovar, cumulativamente, a posse de, no mínimo, **2 (duas) certificações profissionais**, conforme exigência para o perfil na tabela acima.

## Apêndice 08 - Níveis Mínimos de Serviço

1. O presente encarte estabelece os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) que regerão a execução do contrato, constituindo-se como o instrumento fundamental para a gestão, fiscalização e mensuração objetiva da qualidade e do desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA. A sua finalidade é garantir que a execução contratual esteja permanentemente alinhada às necessidades estratégicas e operacionais do Ministério da Educação (MEC).
2. Por meio de indicadores-chave de desempenho (KPIs) e métricas claras, os NMS traduzem as obrigações contratuais em metas quantificáveis, trazendo transparência e previsibilidade para a relação entre as partes. Este mecanismo abrange todo o escopo dos serviços, desde a agilidade no suporte técnico e na resolução de incidentes até a qualidade e o cumprimento dos prazos nos projetos de desenvolvimento e sustentação de soluções Low-Code/No-Code.
3. O cumprimento destes níveis de serviço está diretamente associado ao modelo de pagamento, servindo como base para a aplicação de eventuais redutores ou glosas. Mais do que um mecanismo de penalização, este modelo visa incentivar a excelência, a proatividade e a melhoria contínua, assegurando que o investimento público se traduza em valor efetivo e em soluções tecnológicas que impulsionem as políticas educacionais.
4. Desta forma, este documento formaliza o pacto de performance entre o MEC e a CONTRATADA, definindo as bases para uma parceria transparente, responsável e focada em resultados. A seguir, são detalhados os indicadores, suas respectivas metas, as formas de apuração, as responsabilidades e as faixas de ajuste aplicáveis ao longo de toda a vigência contratual.

Indicador de Pontualidade na Entrega da Atividade	
<b>Finalidade</b>	Aferir o compromisso e a capacidade da Contratada em cumprir os prazos acordados para a conclusão e entrega das atividades demandadas pelo MEC. O objetivo é garantir a previsibilidade e a confiança no cronograma de projetos e na execução de tarefas, minimizando impactos negativos causados por atrasos.
<b>Meta a cumprir</b>	igual ou superior a 90% das atividades com prazo de vencimento no período devem ser entregues dentro do prazo estabelecido.
<b>Instrumento de mediação</b>	<p><b>Fonte Primária:</b> por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.</p> <p><b>Fonte de Validação:</b> Registro de aceite formal da entrega pela equipe do MEC na própria ferramenta ou através de um Termo de Recebimento Provisório/Definitivo, quando aplicável. A data de aceite válida a data de conclusão da atividade.</p>
<b>Forma de acompanhamento</b>	Ao final de cada período de medição, a CONTRATADA deverá extrair e apresentar um relatório consolidado ao fiscal do contrato. O fiscal do contrato realizará a validação por amostragem ou total, confrontando os dados do relatório com os registros na ferramenta e os aceites formais.
<b>Periodicidade</b>	Mensal. A apuração será realizada no fechamento de cada mês, consolidando todas as atividades cujo prazo de vencimento ocorreu dentro daquele período
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$(\%) = \frac{\text{Total de atividades entregues no prazo}}{\text{Total de atividades com prazo de vencimento no período}} \times 100$ <p>Onde:</p> <p><b>Total de atividades entregues no prazo:</b> Quantidade de atividades cuja data de entrega (validada pelo aceite do MEC) foi menor ou igual à data de prazo final acordada;</p> <p><b>Total de atividades com prazo de vencimento no período:</b> Quantidade total de atividades cujo prazo final acordado estava dentro do mês de apuração.</p>
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p> <p>Obs3: Atrasos comprovadamente causados por culpa exclusiva do MEC (e.g., demora na disponibilização de ambiente, fornecimento de informações, ou validação) não serão</p>

	<p>contabilizados para o cálculo do indicador, desde que o impedimento tenha sido formalmente registrado pela CONTRATADA na ferramenta de gestão em até 24 horas após sua ocorrência.</p> <p>Obs4: Prazos que forem formalmente repactuados entre a CONTRATADA e o MEC, com a devida aprovação do fiscal do contrato antes do vencimento original, terão sua nova data considerada como a oficial para fins de medição.</p> <p>Obs5: Considera-se "atividade" toda e qualquer tarefa registrada na ferramenta de gestão que possua um prazo de entrega definido, como, por exemplo, o desenvolvimento de uma história de usuário, a correção de um bug, a elaboração de um relatório técnico ou a entrega de um documento.</p>														
<b>Início de Vigência</b>	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação														
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<table> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><b>Apuração</b></th> <th style="text-align: center;"><b>Faixa de Ajuste na Fatura Mensal</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">&gt;= 90%</td> <td style="text-align: center;">Sem ajuste (100% do valor devido)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 85% a &lt; 90%</td> <td style="text-align: center;">Redutor de 2,0%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 80% a &lt; 85%</td> <td style="text-align: center;">Redutor de 2,5%.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 75% a &lt; 80%</td> <td style="text-align: center;">Redutor de 3,5%.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 65% a &lt; 75%</td> <td style="text-align: center;">Redutor de 4,0%.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&lt; 65%</td> <td style="text-align: center;">Redutor de 5,0%</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Apuração</b>	<b>Faixa de Ajuste na Fatura Mensal</b>	>= 90%	Sem ajuste (100% do valor devido)	> 85% a < 90%	Redutor de 2,0%	> 80% a < 85%	Redutor de 2,5%.	> 75% a < 80%	Redutor de 3,5%.	> 65% a < 75%	Redutor de 4,0%.	< 65%	Redutor de 5,0%
<b>Apuração</b>	<b>Faixa de Ajuste na Fatura Mensal</b>														
>= 90%	Sem ajuste (100% do valor devido)														
> 85% a < 90%	Redutor de 2,0%														
> 80% a < 85%	Redutor de 2,5%.														
> 75% a < 80%	Redutor de 3,5%.														
> 65% a < 75%	Redutor de 4,0%.														
< 65%	Redutor de 5,0%														
<b>SANÇÃO</b>	A reincidência por 3 meses consecutivos ou 5 alternados em um ano poderá ensejar a aplicação de sanções mais severas, como <b>multa por descumprimento parcial do contrato</b> , conforme previsto em contrato e na Lei nº 14.133/2021														

Indicador de Requisições de Serviço Reabertas	
<b>Finalidade</b>	Medir a qualidade e a eficácia das soluções aplicadas pela CONTRATADA. O objetivo é incentivar a resolução definitiva de incidentes e requisições no primeiro atendimento, minimizando o retrabalho, reduzindo a frustração do usuário e aumentando a eficiência operacional da equipe de suporte e sustentação
<b>Meta a cumprir</b>	<b>&lt;= 10%</b> das requisições resolvidas no período poderão ser reabertas.
<b>Instrumento de mediação</b>	<p><b>Fonte Primária:</b> Ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM), adotada oficialmente para o contrato.</p> <p><b>Fonte de Validação:</b> O próprio status "Reaberto" ou similar na ferramenta, quando um usuário contesta a solução de uma requisição previamente marcada como "Resolvida".</p>
<b>Forma de acompanhamento</b>	Ao final de cada período de medição, a CONTRATADA deverá extrair e apresentar um relatório gerado pela ferramenta de ITSM, que consolide o número total de requisições resolvidas e o número total de requisições que foram reabertas dentro do período de apuração. O fiscal do contrato realizará a validação dos dados, podendo auditar os chamados individualmente para verificar a pertinência da reabertura.
<b>Periodicidade</b>	<b>Mensal.</b> A apuração considerará as requisições resolvidas e reabertas dentro do mesmo mês.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$(\%) = \frac{\text{Total de requisições reabertas no período}}{\text{Total de requisições resolvidas no período}} \times 100$ <p>Onde:</p>

	<p><b>Total de requisições reabertas no período:</b> Quantidade de chamados únicos que tiveram seu status alterado de "Resolvido" para "Reaberto" (ou similar) pelo usuário ou pelo fiscal do MEC dentro do período de apuração.</p> <p><b>Total de requisições resolvidas no período:</b> Quantidade total de chamados únicos que tiveram seu status alterado para "Resolvido" dentro do mês de apuração.</p>														
Observações	<p>Obs1: Janela de Reabertura: Apenas serão contabilizadas as reaberturas que ocorrerem em até 5 (cinco) dias úteis após a data em que a requisição foi marcada como "Resolvida". Reaberturas após este prazo deverão ser tratadas como uma nova requisição.</p> <p>Obs2: Reaberturas Indevidas: Não serão contabilizadas as reaberturas que, após análise do fiscal do contrato, forem classificadas como indevidas. Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O usuário reabre o chamado para fazer uma nova solicitação (mudança de escopo).</li> <li>• O problema original foi comprovadamente resolvido, e o novo problema relatado tem causa raiz distinta.</li> <li>• A reabertura foi causada por erro ou falha do próprio usuário que não seguiu a orientação fornecida.</li> </ul> <p>Obs3: Definição de Requisição: Abrange qualquer tipo de chamado registrado na ferramenta de ITSM, como incidentes (interrupção de serviço), requisições de serviço (solicitações padrão), dúvidas ou solicitações de suporte.</p>														
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação														
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<table> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Apuração</th> <th style="text-align: center;">Faixa de Ajuste na Fatura Mensal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">&lt;= 10%</td> <td style="text-align: center;">Sem ajuste (100% do valor devido)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 10% a &lt;= 13%</td> <td style="text-align: center;">Redutor de 2,0%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 13% a &lt;= 15%</td> <td style="text-align: center;">Redutor de 2,5%.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 15% a &lt;= 17%</td> <td style="text-align: center;">Redutor de 3,5%.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 17% a &lt;= 20%</td> <td style="text-align: center;">Redutor de 4,0%.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&lt; 20%</td> <td style="text-align: center;">Redutor de 5,0%</td> </tr> </tbody> </table>	Apuração	Faixa de Ajuste na Fatura Mensal	<= 10%	Sem ajuste (100% do valor devido)	> 10% a <= 13%	Redutor de 2,0%	> 13% a <= 15%	Redutor de 2,5%.	> 15% a <= 17%	Redutor de 3,5%.	> 17% a <= 20%	Redutor de 4,0%.	< 20%	Redutor de 5,0%
Apuração	Faixa de Ajuste na Fatura Mensal														
<= 10%	Sem ajuste (100% do valor devido)														
> 10% a <= 13%	Redutor de 2,0%														
> 13% a <= 15%	Redutor de 2,5%.														
> 15% a <= 17%	Redutor de 3,5%.														
> 17% a <= 20%	Redutor de 4,0%.														
< 20%	Redutor de 5,0%														
SANÇÃO	A reincidência por 3 meses consecutivos ou 5 alternados em um ano poderá ensejar a aplicação de sanções mais severas, como <b>multa por descumprimento parcial do contrato</b> , conforme previsto em contrato e na Lei nº 14.133/2021														

<b>Indicador de Qualidade na Entrega da Atividade</b>	
Finalidade	Aferir o grau de conformidade das entregas da Contratada com os requisitos técnicos e funcionais especificados. O objetivo é garantir que as soluções, documentos e configurações sejam entregues com o mínimo de defeitos, aderindo às especificações e padrões de qualidade definidos, reduzindo o tempo e o esforço gastos em ciclos de correção.
Meta a cumprir	<b>&gt;= 90%</b> das atividades submetidas à aprovação/homologação no período devem ser aprovadas na primeira avaliação.
Instrumento de mediação	<p><b>Fonte Primária:</b> Ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM), adotada oficialmente para o contrato.</p> <p><b>Fonte de Validação:</b> O registro formal do status "Aprovado" ou "Reprovado/Devolvido para Correção" na ferramenta, realizado pelo fiscal do contrato ou por um representante da área de negócio designado. A reprovação deve ser acompanhada de uma justificativa clara, apontando os defeitos ou o não cumprimento dos requisitos.</p>

<b>Forma de acompanhamento</b>	Ao final de cada período de medição, a CONTRATADA deverá emitir um relatório consolidado com a lista de todas as atividades que foram submetidas à aprovação formal pela primeira vez dentro do período, indicando quais foram aprovadas e quais foram reprovadas. O fiscal do contrato validarão o relatório, auditando as justificativas de rejeição para garantir sua pertinência.																					
<b>Periodicidade</b>	<b>Mensal.</b> A apuração considerará as requisições resolvidas e reabertas dentro do mesmo mês.																					
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$(\%) = \frac{\text{Total de atividades aprovadas na primeira entrega}}{\text{Total de atividades submetidas à aprovação no período}} \times 100$ <p>Onde:</p> <p><b>Total de atividades aprovadas na primeira entrega:</b> Quantidade de atividades que, ao serem submetidas pela primeira vez à aprovação formal, receberam o status "Aprovado" sem a necessidade de devolução para correção.</p> <p><b>Total de atividades submetidas à aprovação no período:</b> Quantidade total de atividades que, pela primeira vez, foram movidas para o status "Aguardando Aprovação", "Em Homologação" ou similar no período de apuração.</p>																					
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Critérios de Reprovação: Uma rejeição só será considerada válida para o cálculo se for fundamentada em:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Defeitos funcionais: A solução não executa uma função conforme o requisito documentado.</li> <li>• Não conformidade com requisitos: A entrega não atende a um requisito explícito (funcional ou não funcional) que foi previamente acordado.</li> <li>• Violação de padrões: A solução viola um padrão de arquitetura, segurança ou desenvolvimento documentado e previamente compartilhado com a Contratada.</li> </ul> <p>Obs2: Mudança de Escopo: Repressões baseadas em requisitos novos ou alterados que não estavam no escopo original da atividade não serão contabilizadas neste indicador. Nesses casos, a nova necessidade deverá ser registrada como uma nova atividade.</p> <p>Obs3: Ciclo de Correção: Uma vez que uma atividade é rejeitada, ela sai da contagem deste indicador para o período. As correções e novas submissões serão tratadas dentro do indicador de Pontualidade na Entrega (PRAZO), que poderá ter seu prazo repactuado em função da correção.</p>																					
<b>Início de Vigência</b>	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação																					
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<table> <thead> <tr> <th></th> <th><b>Apuração</b></th> <th><b>Faixa de Ajuste na Fatura Mensal</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>&gt;= 90%</td> <td>Sem ajuste (100% do valor devido)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>&gt; 85% a &lt; 90%</td> <td>Redutor de 2,0%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>&gt; 80% a &lt; 85%</td> <td>Redutor de 3,0%.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>&gt; 75% a &lt; 80%</td> <td>Redutor de 4,0%.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>&gt; 65% a &lt; 75%</td> <td>Redutor de 5,0%.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>&lt; 65%</td> <td>Redutor de 7,0%</td> </tr> </tbody> </table>		<b>Apuração</b>	<b>Faixa de Ajuste na Fatura Mensal</b>		>= 90%	Sem ajuste (100% do valor devido)		> 85% a < 90%	Redutor de 2,0%		> 80% a < 85%	Redutor de 3,0%.		> 75% a < 80%	Redutor de 4,0%.		> 65% a < 75%	Redutor de 5,0%.		< 65%	Redutor de 7,0%
	<b>Apuração</b>	<b>Faixa de Ajuste na Fatura Mensal</b>																				
	>= 90%	Sem ajuste (100% do valor devido)																				
	> 85% a < 90%	Redutor de 2,0%																				
	> 80% a < 85%	Redutor de 3,0%.																				
	> 75% a < 80%	Redutor de 4,0%.																				
	> 65% a < 75%	Redutor de 5,0%.																				
	< 65%	Redutor de 7,0%																				
<b>SANÇÃO</b>	A reincidência por 3 meses consecutivos ou 5 alternados em um ano poderá ensejar a aplicação de sanções mais severas, como <b>multa por descumprimento parcial do contrato</b> , conforme previsto em contrato e na Lei nº 14.133/2021																					

Indicador de Rotatividade de Profissionais	
<b>Finalidade</b>	Assegurar a continuidade e a estabilidade da equipe alocada ao contrato, visando proteger o investimento do MEC na curva de aprendizado dos profissionais e garantir a retenção do conhecimento técnico e de negócio adquirido. O objetivo é mitigar os riscos associados à alta rotatividade, como atrasos, queda de produtividade e perda de memória institucional sobre as soluções do Ministério
<b>Meta a cumprir</b>	$\leq 25\%$ para o total da equipe. Além disso, deverá cumprir os prazos máximos para substituição de profissionais, conforme o nível de criticidade do perfil
<b>Instrumento de mediação</b>	<p><b>Fonte Primária:</b> Lista oficial de profissionais alocados ao contrato, mantida e atualizada pela CONTRATANTE, contendo nome, perfil, data de início e data de desligamento.</p> <p><b>Fonte de Validação:</b> Comunicações formais (e.g., ofício, e-mail oficial) da CONTRATADA para o fiscal do contrato, informando sobre o desligamento e a proposta de substituição, e o currículo do novo profissional para aprovação do MEC.</p>
<b>Forma de acompanhamento</b>	A CONTRATADA deve comunicar formalmente qualquer desligamento de profissional alocado ao contrato em até 2 (dois) dias úteis da ocorrência. O fiscal do contrato manterá um registro de todos os desligamentos e substituições, conferindo as datas e a qualificação dos novos profissionais.
<b>Periodicidade</b>	<b>Semestral.</b> A taxa será consolidada e reportada mensalmente para fins de acompanhamento estratégico
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p>O indicador é composto por duas métricas:</p> <p><b>Métrica de Substituição (aplicada por evento):</b> Verificação do cumprimento do prazo máximo para apresentação de profissional substituto qualificado e aprovado pelo MEC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perfis Críticos (Líder Técnico, Analista Sênior):</b> Prazo máximo de <b>30 (trinta) dias corridos.</b></li> <li>• <b>Perfis Operacionais (Analista Pleno, Júnior):</b> Prazo máximo de <b>20 (vinte) dias corridos.</b></li> </ul> <p><b>Métrica de Taxa de Rotatividade Anualizada (para acompanhamento):</b></p> $(\%) = \frac{\text{Nº de desligamentos nos últimos 6 meses}}{\text{Nº total de postos de trabalho}} \times 100$
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Qualificação do Substituto: O profissional substituto deverá possuir qualificação técnica, certificações e experiência comprovada em conformidade com os requisitos mínimos de formação e experiência definidos para cada perfil neste Termo de Referência, sujeito à análise e aprovação curricular pelo fiscal do contrato.</p> <p>Obs2: Desligamentos Não Contabilizados: Não serão contabilizados como rotatividade para fins de sanção os seguintes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desligamento solicitado formalmente pelo MEC por insuficiência técnica ou má conduta do profissional.</li> <li>• Término do contrato de trabalho por prazo determinado do profissional, desde que comunicado com antecedência.</li> <li>• Afastamentos legais (licença-maternidade, licença médica superior a 30 dias), desde que um plano de cobertura temporária seja apresentado e aprovado pelo MEC.</li> </ul> <p>Obs3: Período de Transição: É desejável, sempre que possível, um período de transição (sobreposição) de no mínimo 5 (cinco) dias úteis entre o profissional que está saindo e o substituto.</p>

<b>Início de Vigência</b>	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação		
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<b>Apuração</b>	<b>Faixa de Ajuste na Fatura Mensal</b>	
	<= 25%	Sem ajuste (100% do valor devido)	
	> 25% a < 30%	Redutor de 2,0%	
	> 30% a < 35%	Redutor de 3,0%.	
	> 40% a < 45%	Redutor de 4,0%.	
	> 45% a < 50%	Redutor de 5,0%.	
	> 50%	Redutor de 7,0%	
<b>SANÇÃO</b>	Independentemente das substituições, se a taxa ultrapassar 50%, o fiscal do contrato convocará uma reunião de reavaliação e poderá aplicar sanção de <b>multa por má execução do serviço</b> , dada a instabilidade gerada para o Ministério.		

<b>Indicador de Prazo para Reposição do Posto de Trabalho</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir a rápida e eficaz recomposição da capacidade produtiva da equipe após o desligamento de um profissional. O objetivo é minimizar o tempo em que um posto de trabalho fica ocioso, mitigando os riscos de sobrecarga para a equipe remanescente e de atrasos na entrega dos serviços contratados
<b>Meta a cumprir</b>	A Contratada deverá apresentar um profissional substituto qualificado, para aprovação do MEC, dentro dos seguintes prazos máximos, contados a partir da data de desligamento do profissional anterior: <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;= 20 dias corridos para perfis de Analista Pleno e Júnior.</li> <li>• &lt;= 30 dias corridos para perfis de Líder Técnico e Analista Sênior.</li> </ul>
<b>Instrumento de mediação</b>	<p><b>Data de Início da Contagem:</b> Data do desligamento efetivo do profissional, conforme comunicado oficial da Contratada ao fiscal do contrato</p> <p><b>Data de Fim da Contagem:</b> Data de recebimento pelo MEC do comunicado formal da Contratada apresentando o currículo do profissional substituto qualificado para análise e aprovação</p> <p><b>Fonte de Registro:</b> Ferramenta de gestão ou registro de comunicações oficiais (e-mail, ofício) entre a CONTRATADA e o fiscal do contrato.</p>
<b>Forma de acompanhamento</b>	O acompanhamento é realizado por evento. Para cada desligamento comunicado, o fiscal do contrato registrará a data de início e fim da contagem do prazo, validará o cumprimento da meta e, em caso de descumprimento, aplicará o redutor correspondente na fatura do mês subsequente ao vencimento do prazo
<b>Periodicidade</b>	<b>Por evento de desligamento.</b> A medição é ativada a cada vez que um posto de trabalho fica vago e é concluída quando um substituto é formalmente apresentado
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p><b>Prazo Consumido (dias) = Data da Apresentação do Substituto - Data do Desligamento</b></p> <p>A avaliação consiste em comparar o resultado com a meta definida para o perfil:</p> <p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>= "Cumpriu a Meta" se Prazo Consumido &lt;= Meta Resultado</li> <li>= "Descumpriu a Meta" se Prazo Consumido &gt; Meta</li> </ul>

Observações	<p>Obs1: Rejeição de Candidato: Caso o MEC rejeite o candidato apresentado por não atender às qualificações exigidas no Termo de Referência, a contagem do prazo será pausada. A Contratada terá um novo prazo de <b>10 (dez) dias corridos</b> para apresentar um novo candidato. Se este segundo prazo também for descumprido, a penalidade será aplicada retroativamente à data de vencimento original.</p> <p>Obs2: Aprovação do MEC: O MEC terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis para avaliar e aprovar ou rejeitar o currículo apresentado. Este período de avaliação do MEC não é contabilizado no prazo da Contratada.</p> <p>Obs3: Qualificação: A qualificação do profissional substituto deve ser em conformidade com os requisitos mínimos de formação e experiência definidos para cada perfil neste Termo de Referência.</p>														
Início de Vigência	<p>Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação</p>														
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>O ajuste é aplicado de forma contínua e mensal enquanto o posto de trabalho permanecer vago após o prazo limite.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; width: 33.33%;">Evento de Descumprimento</th> <th style="text-align: center; width: 33.33%;">Faixa de Ajuste na Fatura Mensal</th> <th style="text-align: center; width: 33.33%;">Observações</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Substituição apresentada dentro do prazo</td> <td style="text-align: center;">Sem ajuste (100% do valor devido)</td> <td>Meta atingida.</td> </tr> <tr> <td>Atraso na reposição de Perfil de Analista Pleno e Júnior</td> <td style="text-align: center;">5% sobre o valor do posto de trabalho na fatura mensal</td> <td>O valor é relativo ao item correspondente ao posto de trabalho em que se tiver verificado o descumprimento.</td> </tr> <tr> <td>Atraso na reposição de Perfil de Líder Técnico ou Analista Sênior</td> <td style="text-align: center;">7% sobre o valor do posto de trabalho na fatura mensal</td> <td>O valor é relativo ao item correspondente ao posto de trabalho em que se tiver verificado o descumprimento.</td> </tr> </tbody> </table>			Evento de Descumprimento	Faixa de Ajuste na Fatura Mensal	Observações	Substituição apresentada dentro do prazo	Sem ajuste (100% do valor devido)	Meta atingida.	Atraso na reposição de Perfil de Analista Pleno e Júnior	5% sobre o valor do posto de trabalho na fatura mensal	O valor é relativo ao item correspondente ao posto de trabalho em que se tiver verificado o descumprimento.	Atraso na reposição de Perfil de Líder Técnico ou Analista Sênior	7% sobre o valor do posto de trabalho na fatura mensal	O valor é relativo ao item correspondente ao posto de trabalho em que se tiver verificado o descumprimento.
Evento de Descumprimento	Faixa de Ajuste na Fatura Mensal	Observações													
Substituição apresentada dentro do prazo	Sem ajuste (100% do valor devido)	Meta atingida.													
Atraso na reposição de Perfil de Analista Pleno e Júnior	5% sobre o valor do posto de trabalho na fatura mensal	O valor é relativo ao item correspondente ao posto de trabalho em que se tiver verificado o descumprimento.													
Atraso na reposição de Perfil de Líder Técnico ou Analista Sênior	7% sobre o valor do posto de trabalho na fatura mensal	O valor é relativo ao item correspondente ao posto de trabalho em que se tiver verificado o descumprimento.													
SANÇÃO	<p>Posto Vago por mais de 60 dias, além do redutor mensal, o descumprimento em apresentar um substituto para o perfil será considerado inexecução parcial do contrato, sujeito à aplicação de <b>multa</b> e outras sanções cabíveis, conforme a Lei nº 14.133/2021.</p>														

Indicador de Taxa Efetiva de Ocupação do Posto de Trabalho	
<b>Finalidade</b>	Aferir a disponibilidade real da força de trabalho contratada, garantindo que o quantitativo de horas de serviço pago pelo MEC corresponda à capacidade produtiva efetivamente alocada e disponível para a execução das atividades. O objetivo é assegurar o pleno aproveitamento da equipe e mitigar a ociosidade decorrente de absenteísmo não justificado, férias não planejadas ou má alocação de profissionais pela Contratada
<b>Meta a cumprir</b>	$\geq 80\%$ de ocupação efetiva
<b>Instrumento de mediação</b>	<p><b>Fonte Primária:</b> Lista oficial de profissionais alocados ao contrato, mantida e atualizada pela CONTRATANTE, contendo nome, perfil, data de início e data de desligamento.</p> <p><b>Fonte de Validação:</b> Relatório mensal consolidado, gerado pela Contratada e validado pelo fiscal do contrato, detalhando as horas trabalhadas por cada profissional alocado</p>
<b>Forma de acompanhamento</b>	A Contratada deverá submeter mensalmente ao fiscal do contrato um relatório detalhado com os postos de trabalho e sua ocupação. O fiscal do contrato validará o relatório e calculará o índice consolidado para a equipe.

Periodicidade	Mensal															
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$(\%) = \frac{QTDPA - QTDANJ}{QTDPA} \times 100$ <p>Onde:</p> <p><b>QTDPA</b> : Quantidade total de dias do período avaliado</p> <p><b>QTDANJ</b>: Quantidade total de dias do período com ausências não justificadas.</p>															
Observações	<p>Obs1: Ausências Justificadas: Para tornar o cálculo justo, as seguintes ausências, desde que devidamente comprovadas e comunicadas previamente ao fiscal, serão deduzidas do cálculo, não penalizando o indicador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Férias regulamentares (comunicadas com no mínimo 30 dias de antecedência).</li> <li>• Licenças legais (médica, maternidade/paternidade, etc.).</li> <li>• Feriados e pontos facultativos oficialmente decretados.</li> <li>• Ausências para treinamentos ou eventos, desde que previamente acordados e autorizados pelo MEC.</li> </ul> <p>Obs2: Planejamento de Férias: A Contratada deverá submeter ao MEC um cronograma anual de férias para aprovação, visando garantir que não haja impacto em fases críticas de projetos e que a capacidade mínima da equipe seja mantida.</p> <p>Obs3: Faltas Não Justificadas: Faltas sem justificativa legal ou comunicação prévia serão consideradas como "horas não trabalhadas" e impactarão negativamente o indicador.</p>															
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação															
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<table> <thead> <tr> <th></th> <th>Apuração</th> <th>Faixa de Ajuste na Fatura Mensal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><math>\geq 80\%</math></td> <td></td> <td>Sem ajuste (100% do valor devido)</td> </tr> <tr> <td><math>&gt; 70\% \text{ a } &lt; 80\%</math></td> <td></td> <td>Redutor de 2,0%</td> </tr> <tr> <td><math>&gt; 55\% \text{ a } &lt; 70\%</math></td> <td></td> <td>Redutor de 4,0%.</td> </tr> <tr> <td><math>&lt; 55\%</math></td> <td></td> <td>Redutor de 5,0%</td> </tr> </tbody> </table>		Apuração	Faixa de Ajuste na Fatura Mensal	$\geq 80\%$		Sem ajuste (100% do valor devido)	$> 70\% \text{ a } < 80\%$		Redutor de 2,0%	$> 55\% \text{ a } < 70\%$		Redutor de 4,0%.	$< 55\%$		Redutor de 5,0%
	Apuração	Faixa de Ajuste na Fatura Mensal														
$\geq 80\%$		Sem ajuste (100% do valor devido)														
$> 70\% \text{ a } < 80\%$		Redutor de 2,0%														
$> 55\% \text{ a } < 70\%$		Redutor de 4,0%.														
$< 55\%$		Redutor de 5,0%														
SANÇÃO	Posto Vago por mais de 60 dias, além do redutor mensal, o descumprimento em apresentar um substituto para o perfil será considerado inexecução parcial do contrato, sujeito à aplicação de <b>multa</b> e outras sanções cabíveis, conforme a Lei nº 14.133/2021.															

## Apêndice 09 - Catálogo de Serviços

1. A presente seção define o Catálogo de Serviços, que constitui o pilar fundamental para a execução, gestão e fiscalização do objeto desta contratação. Dada a natureza integrada da tecnologia Low-Code/No-Code (LCNC) e a decisão estratégica pelo agrupamento do escopo em um contrato unificado, este catálogo se torna o instrumento central que materializa os objetivos de eficiência e valor buscados pelo Ministério da Educação (MEC).
2. Primeiramente, o Catálogo assegura a transparência e a compreensão inequívoca do escopo, delimitando com precisão os serviços a serem prestados, os entregáveis esperados e as responsabilidades da contratada. Essa clareza é crucial para a gestão eficiente do contrato agrupado, pois fornece critérios objetivos para a solicitação de serviços, o acompanhamento das demandas e uma fiscalização técnica e administrativa eficaz sobre um objeto complexo e indivisível.
3. Adicionalmente, o catálogo é a ferramenta que viabiliza a otimização do valor e dos recursos públicos. Ao padronizar os serviços e permitir a mensuração de resultados através de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), ele alinha a execução contratual com as vantagens econômicas e técnicas que fundamentaram a decisão pelo agrupamento. Garante-se, assim, que o investimento público se traduza em soluções tecnológicas que efetivamente atendam às necessidades de negócio do MEC.
4. Em suma, o Catálogo de Serviços transcende uma mera listagem de tarefas; ele é o guia mestre que orientará a relação entre a STIC/MEC e a futura contratada, garantindo que a parceria seja produtiva, transparente e focada na entrega de valor. A seguir, são detalhados os serviços que compõem este catálogo, estruturados para refletir a abrangência e a profundidade do suporte técnico especializado em Low-Code e No-Code necessário ao Ministério.

### 5. Classificação quanto ao tipo de demandas

- 5.1. Os pacotes de serviço e/ou atividades são classificados e agregadas de acordo com os seguintes tipos de demanda:

CATEGORIA	DESCRÍÇÃO
ATIVIDADE ROTINEIRA SOB DEMANDA	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades realizadas de forma repetitiva, como parte de um processo de trabalho rotineiro do tomador de serviço, embora sujeito à variação da demanda
ATIVIDADE PROJETIZADA SOB DEMANDA	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades realizadas de forma específica e não repetitiva, como parte de uma demanda singular e/ou um projeto do tomador de serviço, requisitado sob demanda

### 6. Classificação quanto à periodicidade de demanda e faturamento

- 6.1. Considerando a periodicidade, para fins de demanda e faturamento, os pacotes de serviço e/ou atividades são classificados e agregados de acordo com os seguintes tipos:

PERIODICIDADE	DESCRÍÇÃO
MENSAL	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades repetitiva, como parte de um processo de trabalho rotineiro do tomador de serviço e que, portanto, dada a previsibilidade e a continuidade, são requisitados do prestador em ciclos mensais.

PROJETO	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades sob demanda que são executados de não repetitiva, como parte de um processo de trabalho do tomador de serviço ou de uma demanda singular e que, portanto, requisitados do prestador através de demanda específica e/ou no escopo de um projeto singular.
---------	---

## 7. Classificação quanto ao formato de atendimento

7.1. Considerando o formato de atendimento que pode ser empregado na execução dos pacotes e/ou atividades de serviço, é adotada a seguinte classificação:

TIPO DE ATENDIMENTO	DESCRÍÇÃO
PRESENCIAL	Refere-se aos pacotes de serviços e/ou atividades cuja execução demanda interação direta e contínua com os servidores do CONTRATANTE e que, portanto, devem ser atendidos/executados de forma presencial.
HÍBRIDO / REMOTO	Refere-se aos pacotes de serviços e/ou atividades cuja execução não possui as características de atendimento presencial e que, portanto, a forma de execução pode ser ajustada entre as partes sem prejuízo ao resultado

7.2. Quanto à disponibilidade e cobertura dos serviços, são adotadas as seguintes definições:

- Para os serviços classificados como “atividade rotineira” a CONTRATADA deve assegurar a disponibilidade padrão de 8 horas/dia, durante todos os dias úteis da semana (8h x 5d);
- O horário de cobertura padrão é das 08h às 18h em dias úteis;
- O horário de cobertura pode ser ajustado a pedido do CONTRATANTE do serviço no intervalo de 7h até 20h sem acréscimos;
- Considera-se dia útil aquele em que houver expediente normal no CONTRATANTE, obedecida a legislação aplicável.

## 8. Tempo de Atendimento

8.1. O tempo de atendimento será compreendido entre o registro da demanda até o registro de sua conclusão definitiva. O cronômetro é pausado sempre que a resolução depender de uma ação, informação ou validação por parte do usuário ou de equipes do MEC, sendo retomado assim que a pendência for solucionada.

8.2. Cada tipo de demanda registrada terá uma prioridade de tratamento, no qual é definida através da combinação entre complexidade e urgência. A sua definição obedecerá aos seguintes critérios:

- Complexidade: Refere-se ao nível de dificuldade e à quantidade de esforço, conhecimento e recursos necessários para execução de uma atividade:

COMPLEXIDADE DA ATIVIDADE		
Id	COMPLEXIDADE	DESCRÍÇÃO
1	ALTA	Atividades que devido a abrangência do escopo caracterizam-se por tarefas desafiadoras, frequentemente novas ou que impactam múltiplos sistemas, requerendo expertise sênior ou pesquisa, com muitas interdependências críticas,

		solução incerta e alto impacto em caso de falha, demandando muitas vezes colaboração multidisciplinar
2	MÉDIA	Atividades que devido a abrangência do escopo exigem alguma análise ou investigação, podem necessitar de conhecimento técnico específico e envolvem múltiplas etapas com algumas interdependências; a solução aqui pode não ser imediatamente óbvia e o risco é moderado
3	BAIXA	Atividades que devido a abrangência do escopo envolvem tarefas simples e rotineiras, com soluções claras, poucas etapas e baixo risco, geralmente resolvidas por procedimentos padrão sem necessidade de conhecimento especializado aprofundado

- Urgência: Refere-se à criticidade temporal da atividade, ou seja, o quanto rápido ela precisa ser atendida para evitar ou mitigar os impactos negativos:

URGÊNCIA DA ATIVIDADE		
Id	URGÊNCIA	Descrição
1	ALTA	Designa demandas críticas que exigem atenção imediata ou muito rápida, pois seu não atendimento ou atraso resulta em impactos severos nas operações, grave insatisfação do cliente ou riscos legais, possuindo prazos curtíssimos ou sendo emergenciais
2	MÉDIA	Refere-se a demandas cujo atraso gera um impacto perceptível, possuindo prazos definidos que, embora não imediatos, precisam ser respeitados para evitar inconvenientes ou perda de eficiência.
3	BAIXA	Aplica-se a demandas sem impacto imediato ou significativo, com prazos flexíveis, onde a demora na resolução não acarreta grandes prejuízos ou insatisfação

8.3. A soma dos índices de complexidade e urgência define os **tempos de atendimento** para as atividades, conforme o quadro abaixo:

MATRIZ DE ATENDIMENTO Tempo Máximo de Resolução				
		URGÊNCIA		
ID	COMPLEXIDADE	BAIXA	MÉDIA	ALTA
1	ALTA	Até 72h	Até 24h	Até 8h
2	MÉDIA	Até 64h	Até 40h	Até 24h
3	BAIXA	Até 120h	Até 80h	Até 40h

8.4. As **atividades projetadas** por envolver várias etapas e atividades com prazos distintos entre si, poderão possuir tempo de atendimento diferente do apresentado na tabela acima. Dessa forma, o tempo de atendimento será acordado previamente entre a CONTRATANTE e CONTRATADA na abertura da demanda projetizada.

8.5. A classificação inicial será feita no momento da abertura da requisição de serviço. Contudo, a CONTRATADA, em comum acordo com o fiscal do contrato, tem a prerrogativa de reavaliar e ajustar a classificação de URGÊNCIA e COMPLEXIDADE de uma demanda caso a análise inicial se mostre inadequada.

8.6. Qualquer dificuldade ou anormalidade durante a prestação dos serviços deve ser imediatamente reportada à CONTRATANTE, por escrito, sob risco de não ser aceita a alegação de culpa de terceiros, como justificativa para execução inadequada, insatisfatória ou incompleta dos serviços.

8.7. A CONTRATADA deverá responder a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE. Ressalta-se que, em razão das possíveis evoluções no ambiente e para a melhoria dos serviços, no decorrer da execução do contrato, desde que em comum acordo entre as partes, os prazos de atendimento poderão ser revistos. A CONTRATADA deverá acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto do contrato.

## 9. Descrição dos serviços

9.1. As atividades correlacionadas ao perfil envolvem atender demandas em desenvolvimento, sustentação e/ou suporte de soluções *Low-Code* e *No-Code* (LCNC), e reconhecendo o dinamismo da área de Tecnologia da Informação e a constante evolução das necessidades de negócio, a lista de atividades atribuídas a cada perfil profissional neste documento deve ser entendida como o escopo de referência para o início da execução contratual, não representando, portanto, um rol taxativo e imutável.

9.1.1. Fica estabelecida a possibilidade de inclusão de novas atividades no escopo dos serviços, visando garantir a adaptabilidade e a contínua aderência do contrato aos objetivos da CONTRATANTE. A incorporação de novas atividades ocorrerá desde que observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Haja **comum acordo** entre a CONTRATANTE, e o representante da CONTRATADA;
- b) A nova atividade seja de **natureza compatível e aderente** ao objeto principal da contratação, qual seja, a prestação de serviços desenvolvimento, sustentação e/ou suporte de soluções *Low-Code* e *No-Code* (LCNC);
- c) A inclusão **não altere o equilíbrio econômico-financeiro** do contrato.

9.1.2. A formalização da inclusão de novas atividades que atendam aos critérios acima será efetuada por meio da celebração de um **Termo de Apostilamento**, instrumento adequado para o registro de alterações que não modificam a estrutura essencial do contrato, em conformidade com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.2. Com base na matriz de atendimento, inferindo a complexidade e a urgência típicas de cada atividade dentro do contexto de TI, a lógica aplicada para a definição dos prazos de atendimento foi:

- **Complexidade:** Inferida pelo nível de senioridade do perfil (Júnior = **Baixa**, Pleno = **Média**, Sênior/Líder = **Alta**).
- **Urgência:** Inferida pela natureza da atividade (Suporte crítico/Incidentes = **Alta**; Suporte/Migrações/Revisões = **Média**; Desenvolvimento/Planejamento = **Baixa**).

PERFIL	ATIVIDADE	URGÊNCIA	PRAZO DE ATENDIMENTO
Analista Júnior em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code  (Full Stack)	Prestar suporte e apoiar migrações de nível de complexidade baixa	Média	Até 80h
	Prestar auxílio técnico na instalação, configuração e/ou parametrização	Média	Até 80h
	Gerenciar/configurar e prover suporte a funcionalidades padrão	Média	Até 80h

<b>Analista Pleno em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code (Full Stack)</b>	Desenvolver/sustentar aplicativos simples na plataforma Low-Code adotada	Baixa	Até 120h
	Criar/manter dashboards/relatórios de baixa complexidade na ferramenta de BI corporativa	Baixa	Até 120h
	Implementar configurações no repositório de dados da plataforma Low-Code	Baixa	Até 64h
	Construir soluções de nível intermediário na plataforma Low-Code corporativa	Baixa	Até 64h
	Gerenciar e criar processos automatizados de complexidade intermediária	Baixa	Até 64h
	Implementar chatbots de complexidade intermediária	Baixa	Até 64h
	Criar aplicativos de complexidade intermediária	Baixa	Até 64h
	Implementar integrações de complexidade intermediária entre a plataforma Low-Code e sistemas corporativos	Baixa	Até 64h
	Desenvolver/sustentar soluções de alta complexidade em ambiente colaborativo corporativo	Baixa	Até 64h
	Desenvolver/sustentar soluções de produtividade	Baixa	Até 64h
	Producir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade intermediária	Baixa	Até 64h
	Prestar suporte de nível intermediário	Média	Até 40h
<b>Analista Sênior em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code (Full Stack)</b>	Apoiar migrações de complexidade intermediária	Média	Até 40h
	Executar a implementação e testes de soluções	Média	Até 40h
	Prestar suporte de quarto nível para soluções LCNC	Alta	Até 8h
	Prestar suporte de nível especializado para infraestrutura e computação em nuvem	Alta	Até 8h
	Monitoramento e Resposta a Ameaças	Alta	Até 8h

	Implementar requisitos de segurança complexos	Média	Até 24h
	Implementar configurações complexas no repositório de dados da plataforma Low-Code	Média	Até 24h
	Apoiar migrações de complexidade elevada	Média	Até 24h
	Gestão de Acesso Baseado em Papéis (RBAC)	Média	Até 24h
	Aplicação de Políticas de Prevenção de Perda de Dados (DLP)	Média	Até 24h
	Gerenciamento de Conectores e Credenciais	Média	Até 24h
	Realizar descoberta, planejamento e análise	Baixa	Até 72h
	Desenvolver e implementar integrações complexas entre a plataforma Low-Code e sistemas corporativos	Baixa	Até 72h
	Construir, gerenciar, criar e sustentar soluções de complexidade alta/intermediária na plataforma Low-Code e no ambiente colaborativo corporativo	Baixa	Até 72h
	Implementar integrações de complexidade alta entre aplicativos Low-Code e demais serviços e aplicativos corporativos	Baixa	Até 72h
	Implementar assistentes virtuais (chatbots) de complexidade alta na solução de <i>bots</i> aprovada	Baixa	Até 72h
	Realizar configurações e análises de dados de complexidade alta na ferramenta de BI corporativa	Baixa	Até 72h
	Producir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade elevada	Baixa	Até 72h
	Monitoramento de Saúde da Plataforma	Baixa	Até 72h
	Gerenciamento de Ambientes	Baixa	Até 72h
	Planejamento de Atualizações	Baixa	Até 72h

<b>Líder Técnico em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Low-Code e No-Code</b>	Otimização de Recursos e Custos	Baixa	Até 72h
	Gerenciamento de Integrações	Baixa	Até 72h
	Análise de Métricas de Uso	Baixa	Até 72h
	Automação de Processos Operacionais	Baixa	Até 72h
	Avaliação de Novas Funcionalidades	Baixa	Até 72h
	Supervisão da Modelagem de Dados	Baixa	Até 72h
	Governança de Conectores	Baixa	Até 72h
	Manutenção de APIs de Integração	Baixa	Até 72h
	Delegar e distribuir tarefas técnicas (histórias de usuário, bugs, débitos técnicos) para os membros da equipe, considerando a senioridade e as metas de desenvolvimento de cada um	Alta	Até 8h
	Conduzir as reuniões diárias (Daily Scrums) para sincronizar o progresso da equipe, identificar impedimentos e facilitar a comunicação	Alta	Até 8h
	Identificar e atuar diretamente na remoção de impedimentos técnicos que estejam bloqueando o trabalho dos desenvolvedores	Alta	Até 8h
	Homologar a passagem de novas versões das soluções para o ambiente de produção, realizando uma validação técnica final	Alta	Até 8h
	Assumir a liderança da sala de crise técnica (war room) durante incidentes críticos, coordenando as frentes de trabalho para diagnóstico e solução	Alta	Até 8h
	Tomar a decisão final sobre a estratégia de solução para incidentes graves, seja através de uma correção emergencial (hotfix) ou uma solução de contorno	Alta	Até 8h
	Comunicar o status, o impacto e o plano de ação de crises técnicas para a gestão de TI e para os gestores de negócio impactados	Alta	Até 8h
	Acionar e interagir com o suporte especializado do fabricante da plataforma Low-Code para problemas que exigem intervenção externa	Alta	Até 8h

	Realizar revisões de código (code review) e de arquitetura da solução (solution review) para as entregas mais críticas, garantindo a aderência aos padrões	Média	Até 24h
	Aprovar tecnicamente o design de novas soluções e as propostas de alterações significativas em sistemas existentes	Média	Até 24h
	Avaliar e aprovar o uso de novos componentes, conectores customizados ou ferramentas do ecossistema LCNC para garantir a compatibilidade e a segurança	Média	Até 24h
	Garantir a implementação de práticas de segurança desde a concepção (Security by Design), como a configuração correta de políticas de prevenção contra perda de dados (DLP)	Média	Até 24h
	Participar ativamente das reuniões de levantamento de requisitos com as áreas de negócios para traduzir as necessidades funcionais em especificações técnicas claras	Média	Até 24h
	Liderar o processo de estimativa de esforço técnico (e.g., usando Story Points, T-shirt sizing) para novas demandas	Média	Até 24h
	Colaborar com o Gerente de Projeto e/ou Product Owner no planejamento das Sprints e Releases, definindo metas técnicas realistas	Média	Até 24h
	Apresentar demonstrações técnicas das funcionalidades desenvolvidas nas reuniões de Sprint Review para as partes interessadas	Média	Até 24h
	Atuar como o principal interlocutor técnico, explicando decisões de arquitetura, trade-offs e limitações técnicas para um público não técnico	Média	Até 24h
	Liderar a investigação de causa raiz (RCA) para problemas complexos ou recorrentes, garantindo que a análise seja profunda e conclusiva	Média	Até 24h
	Definir e acompanhar a implementação de ações preventivas resultantes das análises de causa raiz para evitar a recorrência de falhas	Média	Até 24h
	Realizar sessões de mentoria técnica individual e em grupo para elevar o nível de conhecimento da equipe em LCNC, arquitetura e boas práticas	Baixa	Até 72h
	Promover a colaboração através de práticas como o pair programming (programação em par) para tarefas complexas ou de alto risco	Baixa	Até 72h
	Fornecer feedback técnico contínuo e construtivo sobre o trabalho realizado pelos membros da equipe	Baixa	Até 72h

	Realizar avaliações técnicas de desempenho periódicas, auxiliando no plano de desenvolvimento individual (PDI) de cada membro da equipe	Baixa	Até 72h
	Definir, documentar e disseminar os padrões de desenvolvimento, arquitetura e segurança que devem ser seguidos em todos os projetos LCNC	Baixa	Até 72h
	Manter e priorizar o backlog de débito técnico, planejando ações para corrigi-lo de forma incremental	Baixa	Até 72h
	Elaborar e apresentar provas de conceito (PoCs) para validar a viabilidade de novas tecnologias ou abordagens complexas	Baixa	Até 72h

9.3. Os prazos de atendimento listados baseiam-se em uma matriz de priorização padrão, que correlaciona a **complexidade** inferida pela senioridade do perfil profissional com a **urgência** presumida pela natureza da atividade.

9.4. Reconhece-se, no entanto, que a dinâmica operacional pode apresentar cenários atípicos, no qual a classificação padrão não reflete a real criticidade ou o impacto de uma demanda específica para o negócio.

9.5. Por conseguinte, fica estabelecida a possibilidade de alteração da classificação de urgência e/ou complexidade, em caráter excepcional, a ser definida no momento da abertura da requisição de serviço.

9.6. Para tal, a nova classificação deverá ser formalmente justificada no registro da requisição de serviço, detalhando os motivos que levaram à reclassificação. A classificação especial designada prevalecerá sobre a lógica padrão, e o prazo de atendimento correspondente à nova priorização será o válido para a referida demanda.

9.7. Exemplos de situações que justificam a reclassificação:

- **Aumento da Urgência:** Uma atividade de baixa complexidade (e.g.: criar um relatório simples) pode ter sua urgência elevada para "Alta" se for necessária para subsidiar uma decisão estratégica imediata da alta gestão.
- **Redução da Urgência:** Uma atividade de alta complexidade (e.g.: planejar a migração de um sistema) pode ter sua urgência classificada como "Baixa" se fizer parte de um planejamento de longo prazo, sem impacto imediato na operação.
- **Reavaliação de Complexidade:** Uma demanda inicialmente vista como simples pode ser reclassificada como "Média" ou "Alta" se, na análise inicial, identificar integrações ou dependências não aparentes.

## Perfil: Analista Júnior em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções LCNC

Profissional de nível técnico ou júnior que constitui a base operacional da equipe de TI. É responsável pelo suporte de primeira linha, pela execução de tarefas de configuração, administração básica de usuários e pelo desenvolvimento de soluções simples. Atua sob supervisão direta, seguindo procedimentos bem definidos para garantir a eficiência do atendimento e a execução correta de rotinas operacionais essenciais para o dia a dia do Ministério.

### Área de Contribuição: Suporte Técnico e Operações de TI

#### Atividades:

- *Prestar suporte e apoiar migrações de nível de complexidade baixa;*
- *Prestar auxílio técnico na instalação, configuração e/ou parametrização;*
- *Gerenciar/configurar e prover suporte a funcionalidades padrão.*

**Descrição:** Atuação como o primeiro ponto de contato para o suporte técnico, resolvendo incidentes e requisições de baixa complexidade. Realiza a administração básica de usuários e permissões, configura ferramentas de comunicação (Teams, Outlook) e auxilia os usuários na instalação e parametrização de software, seguindo procedimentos operacionais padrão.

**Objetivo Principal:** Garantir um atendimento ágil e eficaz para as demandas mais comuns do dia a dia, mantendo a produtividade dos usuários e a estabilidade das ferramentas padrão do MEC.

**Valor Agregado:** Melhora a experiência e a satisfação do usuário final ao prover soluções rápidas para problemas rotineiros. Libera os analistas e especialistas de tarefas operacionais, permitindo que se concentrem em problemas de maior complexidade e impacto estratégico.

**Conformidade Normativa:** Aderência estrita aos processos de Gestão de Incidentes e Cumprimento de Requisições do framework ITIL. Conformidade com as políticas de segurança e controle de acesso do MEC na administração de usuários e permissões.

#### Entregáveis:

- Ticket de suporte de primeiro nível resolvido e encerrado dentro do SLA.
- Conta de usuário/permissão configurada (criada, alterada ou removida) conforme solicitação aprovada.
- Relatório de Instalação/Configuração de software em estação de trabalho do usuário, com aceite formal.
- Checklist de Verificação de Saúde do Ambiente preenchido e arquivado (execução de rotina).

### Área de Contribuição: Desenvolvimento e Análise de Baixa Complexidade

#### Atividades:

- *Desenvolver/sustentar aplicativos simples na plataforma LCNC adotada;*
- *Criar/manter dashboards/relatórios de baixa complexidade na ferramenta de BI corporativa.*

**Descrição:** Desenvolvimento de soluções pontuais e de baixa complexidade para atender a necessidades específicas das áreas de negócio. Isso inclui a criação de aplicativos simples (e.g., formulários para coleta de dados) e relatórios básicos em ferramentas de Business Intelligence para visualização de indicadores específicos.

**Objetivo Principal:** Atender rapidamente a demandas de menor escopo que possam gerar ganhos de produtividade, como a digitalização de pequenos processos manuais ou a criação de visualizações de dados simples.

**Valor Agregado:** Promove uma cultura de melhoria contínua ao entregar pequenas inovações de forma ágil. Serve como um campo de aprendizado e desenvolvimento para o profissional, que gradualmente adquire experiência para lidar com desafios mais complexos.

**Conformidade Normativa:** Aderência aos padrões de desenvolvimento e templates definidos pela equipe de TIC, garantindo que mesmo as soluções simples sigam as melhores práticas de segurança, usabilidade e conformidade com a LGPD.

#### Entregáveis:

- Aplicativo de baixa complexidade (e.g., formulário de pesquisa, checklist) entregue e funcional.
- Relatório de baixa complexidade (baseado em uma única fonte de dados, como uma lista SharePoint) publicado.

### Perfil: Analista Pleno de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções LCNC

Profissional de nível Pleno, com sólida capacidade técnica para desenvolver, implementar, testar e sustentar soluções de complexidade intermediária. Este perfil é o principal responsável pela execução de projetos de desenvolvimento e pela manutenção contínua do portfólio de aplicações, atuando como um pilar essencial na tradução de requisitos de negócio em soluções funcionais e confiáveis, com foco especial nas plataformas Microsoft.

#### Área de Contribuição: Desenvolvimento e Implementação de Soluções

##### Atividades:

- *Implementar configurações no repositório de dados da plataforma LCNC;*
- *Construir soluções de nível intermediário na plataforma LCNC corporativa;*
- *Gerenciar e criar processos automatizados de complexidade intermediária;*
- *Implementar chatbots de complexidade intermediária;*
- *Criar aplicativos de complexidade intermediária;*
- *Implementar integrações de complexidade intermediária entre a plataforma LCNC e sistemas corporativos;*
- *Desenvolver/sustentar soluções de alta complexidade em ambiente colaborativo corporativo;*
- *Desenvolver/sustentar soluções de produtividade.*

**Descrição:** Ciclo completo de desenvolvimento e sustentação de soluções, desde a configuração do modelo de dados no *repositório de dados da plataforma LCNC* até a criação de aplicativos, automações, chatbots e integrações que atendam aos requisitos funcionais e não funcionais do MEC.

**Objetivo Principal:** Materializar as necessidades de negócio em soluções digitais funcionais, seguras e eficientes, garantindo a entrega de valor contínua para as áreas do Ministério.

**Valor Agregado:** Aumenta a capacidade de entrega da equipe de tecnologia, provendo soluções que otimizam processos, melhoram a produtividade dos servidores e modernizam a prestação de serviços, com destaque para a capacidade de lidar com a alta complexidade do SharePoint.

**Conformidade Normativa:** Aderência estrita aos padrões de desenvolvimento seguro (*Secure Development Lifecycle*), às políticas de segurança da informação do MEC e à LGPD, garantindo que as soluções sejam construídas com privacidade e segurança desde a concepção.

#### Entregáveis:

- Aplicativo de complexidade intermediária (e.g., Power Apps) publicado, testado e com manual de usuário.
- Fluxo de Automação de complexidade intermediária (e.g., Power Automate) implementado e monitorado.
- Chatbot (e.g., Power Virtual Agents) de complexidade intermediária com tópicos e lógicas condicionais, publicado.
- Solução em SharePoint de alta complexidade (e.g., portal departamental com listas, bibliotecas e permissões complexas) configurada e entregue.
- Relatório de BI de complexidade intermediária (e.g., Power BI) publicado e validado pela área de negócio.

### Área de Contribuição: Suporte Técnico e Migrações

#### Atividades:

- *Prestar suporte de nível intermediário;*
- *Apoiar migrações de complexidade intermediária.*

**Descrição:** Atuação como suporte técnico de segunda e terceira linha para resolver incidentes e problemas de média complexidade. Além disso, participa ativamente de projetos de migração, executando tarefas técnicas para mover dados ou soluções entre diferentes plataformas ou versões.

**Objetivo Principal:** Assegurar a estabilidade e a disponibilidade das soluções em produção, resolvendo falhas de forma eficaz e contribuindo para a modernização do parque tecnológico através de projetos de migração bem-sucedidos.

**Valor Agregado:** Garante a continuidade operacional, minimizando o tempo de inatividade dos sistemas e o impacto sobre os usuários. Facilita a transição para tecnologias mais modernas, mitigando os riscos técnicos associados a projetos de migração.

**Conformidade Normativa:** Conformidade com os processos de Gestão de Incidentes e Gestão de Mudanças do framework ITIL, e cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMSs) contratuais.

#### Entregáveis:

- Ticket de incidente/problema de nível intermediário resolvido e com a solução documentada no histórico.
- Relatório de Execução de Tarefas de Migração com evidências da conclusão (e.g., scripts executados, dados migrados).

**Área de Contribuição: Qualidade, Análise e Documentação****Atividades:**

- *Executar a implementação e testes de soluções;*
- *Producir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade intermediária.*

**Descrição:** Responsável pela execução de planos de teste para validar a qualidade e a aderência das soluções aos requisitos definidos. Produz documentação técnica, como relatórios de análise, recomendações de melhoria e manuais operacionais.

**Objetivo Principal:** Garantir que as soluções entregues sejam de alta qualidade, livres de defeitos críticos e devidamente documentadas, facilitando sua manutenção futura e o uso correto pelos usuários.

**Valor Agregado:** Aumenta a confiabilidade e a robustez das soluções, reduzindo a incidência de falhas em produção. Gera um acervo de conhecimento técnico que apoia a governança, a tomada de decisão e a sustentabilidade de longo prazo das aplicações.

**Conformidade Normativa:** Aderência às melhores práticas de Garantia da Qualidade (QA) e Teste de Software. Produção de documentação em conformidade com os padrões estabelecidos pelo MEC, assegurando a rastreabilidade e a transparência do processo de desenvolvimento.

**Entregáveis:**

- Plano de Testes elaborado para uma nova solução de complexidade intermediária.
- Relatório de Execução de Casos de Teste com registro de defeitos (bugs) e evidências.
- Manual do Usuário ou Documento de Especificação Funcional elaborado e aprovado.
- Relatório Técnico de Análise de Desempenho de um aplicativo ou fluxo específico.

**Perfil: Analista Sênior em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções LCNC**

Profissional sênior com profundo conhecimento técnico e prático no ecossistema de plataformas *Low-Code/No-Code* (LCNC). Este especialista não apenas desenvolve, mas atua como uma referência técnica para arquitetar, proteger, integrar e sustentar soluções de alta complexidade, garantindo que elas atendam aos requisitos de negócio, segurança e conformidade do Ministério da Educação (MEC).

**Área de Contribuição: Gestão de Incidentes e Problemas de Alta Complexidade****Atividades:**

- *Prestar suporte de quarto nível para soluções LCNC;*
- *Prestar suporte de nível especializado para infraestrutura e computação em nuvem.*

**Descrição:** Atuação como a última linha de defesa técnica para diagnosticar e solucionar incidentes e problemas críticos que afetam a disponibilidade, performance ou segurança das soluções LCNC e sua infraestrutura de nuvem subjacente.

**Objetivo Principal:** Restaurar a operação normal dos serviços no menor tempo possível (gestão de incidentes) e conduzir investigações de causa raiz para prevenir a recorrência de falhas (gestão de problemas).

**Valor Agregado:** Minimiza o impacto negativo de falhas críticas sobre os processos de negócio do MEC, garantindo a continuidade operacional e a confiabilidade das soluções digitais.

**Conformidade Normativa:** Aderência às melhores práticas de gestão de serviços de TI, como o framework ITIL, e cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos em contrato.

**Entregáveis:**

- Relatório de Análise de Causa Raiz (RCA) emitido para cada problema crítico resolvido.
- Plano de Ação Corretiva documentado e apresentado para problemas complexos.
- Documento de Arquitetura de Solução de Contorno para incidentes críticos sem solução imediata.

**Área de Contribuição: Arquitetura, Desenvolvimento e Segurança de Soluções**

**Atividades:**

- *Realizar descoberta, planejamento e análise;*
- *Implementar requisitos de segurança complexos;*
- *Desenvolver e implementar integrações complexas entre a plataforma LCNC e sistemas corporativos;*
- *Construir, gerenciar, criar e sustentar soluções de complexidade alta/intermediária na plataforma LCNC e no ambiente colaborativo corporativo;*
- *Implementar integrações de complexidade alta entre aplicativos LCNC e demais serviços e aplicativos corporativos;*
- *Implementar assistentes virtuais (chatbots) de complexidade alta na solução de bots aprovada.*

**Descrição:** Condução do ciclo de vida completo do desenvolvimento de soluções, desde o levantamento de requisitos até a implementação e sustentação, com foco especial nos desafios de alta complexidade.

**Objetivo Principal:** Traduzir necessidades de negócio complexas em soluções LCNC robustas, escaláveis, seguras e integradas, que efetivamente resolvam os problemas do MEC.

**Valor Agregado:** Entrega de ativos digitais de alto valor que automatizam processos, melhoram a produtividade e a experiência do usuário. Garante que as soluções sejam construídas sobre uma arquitetura sólida, com segurança desde a concepção (security by design), reduzindo o débito técnico e os riscos futuros.

**Conformidade Normativa:** Aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na manipulação de dados, às políticas de segurança da informação do Governo Federal e do MEC, e às melhores práticas de desenvolvimento seguro (Secure Development Lifecycle).

**Entregáveis:**

- Documento de Arquitetura da Solução (DAS) aprovado para cada novo projeto de alta complexidade.
- Solução/Aplicativo de alta complexidade publicado em ambiente de produção, funcional e homologado.

- Fluxo de Automação de alta complexidade (orquestrando múltiplos sistemas) implementado e operacional.
- Conector Customizado (e.g., para integração com SIMEC) desenvolvido, documentado e operacional.
- Matriz de Controle de Acesso Baseado em Funções (RBAC) implementada e validada para uma nova solução.
- Modelo de Dados no repositório de dados da plataforma LCNC de alta complexidade, com relacionamentos e regras de negócio, implementado.

### **Área de Contribuição: Inteligência de Negócio (BI) e Análise de Dados**

#### **Atividades:**

- *Realizar configurações e análises de dados de complexidade alta na ferramenta de BI corporativa.*

**Descrição:** Projetar, desenvolver e manter soluções de Business Intelligence, transformando dados brutos de diversas fontes em painéis interativos (dashboards) e relatórios gerenciais.

**Objetivo Principal:** Fornecer aos gestores do MEC informações claras, precisas e em tempo real para subsidiar a tomada de decisão estratégica e o monitoramento de indicadores de desempenho.

**Valor Agregado:** Habilita uma gestão baseada em evidências, promove a transparência e permite a identificação de tendências, gargalos e oportunidades de melhoria nos programas e processos do Ministério.

**Conformidade Normativa:** Conformidade com as políticas de governança de dados da instituição e garantia de que o acesso aos dados nos relatórios respeite os perfis de acesso e as diretrizes da LGPD.

#### **Entregáveis:**

- Dashboard de BI de alta complexidade publicado, com múltiplas fontes de dados e modelagem avançada (DAX).
- Modelo de Dados (Dataset) otimizado, documentado e configurado com política de atualização.

### **Área de Contribuição: Gestão de Ciclo de Vida e Consultoria Estratégica**

#### **Atividades:**

- *Apoiar migrações de complexidade elevada;*
- *Producir análises, recomendações e relatórios técnicos de complexidade elevada.*

**Descrição:** Planejamento e execução de projetos estratégicos, como a migração de soluções legadas para a plataforma LCNC, e elaboração de documentação técnica aprofundada para apoiar decisões de governança e arquitetura.

**Objetivo Principal:** Garantir que a evolução do ecossistema de soluções LCNC seja gerenciada de forma controlada e eficiente, e prover insights técnicos especializados que orientem o planejamento de TI do MEC.

**Valor Agregado:** Mitiga os riscos inerentes a projetos de migração complexos e garante a sustentabilidade de longo prazo do investimento em tecnologia. Fornece à gestão do MEC uma base técnica sólida para o planejamento futuro.

**Conformidade Normativa:** Aderência às melhores práticas de Gestão do Ciclo de Vida de Aplicações (ALM) e garantia de que as recomendações técnicas estejam alinhadas ao Plano Diretor de TIC (PDTIC) e à Estratégia Federal de Governo Digital.

**Entregáveis:**

- Plano de Migração de Solução detalhado, contendo escopo, riscos, cronograma e plano de testes.
- Relatório Técnico de Análise de Viabilidade/Recomendação para adoção de novas tecnologias ou arquiteturas.
- Padrão de Desenvolvimento ou Template de Solução documentado e publicado no Centro de Excelência (CoE) do MEC.
- Pipeline de ALM (DevOps) configurado para uma nova solução crítica.

**Área de Contribuição: Gestão de Plataforma e Infraestrutura**

**Atividades:**

- *Monitoramento de Saúde da Plataforma;*
- *Gerenciamento de Ambientes;*
- *Planejamento de Atualizações;*
- *Otimização de Recursos e Custos;*
- *Gerenciamento de Integrações.*

**Descrição:** Desempenho, disponibilidade, manutenção e escalabilidade da plataforma LCNC e de sua infraestrutura. Garante o funcionamento contínuo, estável e otimizado da solução.

**Objetivo Principal:** Garantir a consistência, integridade, alta disponibilidade e eficiência de custos da plataforma LCNC e dos ambientes onde ela opera.

**Valor Agregado:** Minimiza o impacto de downtime em aplicações críticas, assegurando que as soluções estejam sempre disponíveis para os usuários finais. Otimização de custos com infraestrutura e licenciamento, alinhando consumo e necessidades reais. Suporte técnico robusto para a continuidade a longo prazo das operações digitais.

**Conformidade Normativa:** Aderência às melhores práticas de Gestão de Serviços de TI (ISO/IEC 20000).

**Entregáveis:**

- Relatórios de Monitoramento Proativo de Performance e Utilização.
- Planos de Atualização e Aplicação de Patches.
- Configurações Documentadas dos Ambientes de Desenvolvimento, Teste, Homologação e Produção.
- Catálogo de Interações e Conectores Ativos.

### Área de Contribuição: Segurança e Acesso

**Atividades:**

- *Monitoramento e Resposta a Ameaças;*
- *Gerenciamento de Conectores e Credenciais;*
- *Aplicação de Políticas de Prevenção de Perda de Dados (DLP);*
- *Gestão de Acesso Baseado em Papéis (RBAC);*

**Descrição:** Gestão de acesso, dados e políticas de segurança da informação dentro das plataformas LCNC. Abrange configuração de permissões, adoção de políticas de segurança e monitoramento contínuo de vulnerabilidades.

**Objetivo Principal:** Proteger os dados e recursos acessados e manipulados pelas aplicações LCNC, garantindo a segurança da informação e a integridade operacional.

**Valor Agregado:** Prevenção de violação de dados que poderiam implicar em custos, penalizações e perda de confiança na instituição. Maior controle sobre quem pode acessar informações sensíveis e operações críticas. Respostas rápidas e eficazes a incidentes de segurança.

**Conformidade Normativa:** LGPD - Lei nº 13.709/2018: Garantia de proteção de dados pessoais armazenados ou processados. Decreto nº 12.198/2024: Estratégia Federal de Governo Digital com diretrizes de segurança. ISO/IEC 27001: Gestão de segurança da informação.

**Entregáveis:**

- Matriz de Acessos por Perfis e Papéis (RBAC).
- Políticas de Prevenção contra Perdas de Dados (DLP).
- Relatórios de Vulnerabilidades e Respostas a Incidentes.
- Logs e Auditorias de Acesso com Análises Periódicas.

### Área de Contribuição: Otimização e Melhoria Contínua

**Atividades:**

- *Análise de Métricas de Uso;*
- *Automação de Processos Operacionais;*
- *Avaliação de Novas Funcionalidades;*

**Descrição:** Promove a evolução tecnológica das soluções LCNC por meio de avaliações contínuas de uso, performance e custo, propondo melhorias estratégicas.

**Objetivo Principal:** Maximizar o desempenho, o retorno sobre o investimento (ROI) e a eficiência operacional das plataformas LCNC.

**Valor Agregado:** Uso mais eficiente dos recursos disponíveis, reduzindo desperdícios financeiros e otimizando o tempo de equipe. Ampliação do impacto positivo das soluções em processos estratégicos e operacionais.

**Conformidade Normativa:** Decreto nº 12.198/2024: Estratégia Federal de Governo Digital.

**Entregáveis:**

- Relatórios de Métricas de Performance.
- Planos de Melhoria Otimizada baseados em Dados.
- Provas de Conceito (PoCs) de Novas Funcionalidades.

**Área de Contribuição: Gestão de Dados e Integrações**

**Atividades:**

- *Supervisão da Modelagem de Dados;*
- *Governança de Conectores;*
- *Manutenção de APIs de Integração;*

**Descrição:** Gerencia a arquitetura de dados e as integrações entre a plataforma LCNC e outros sistemas corporativos, garantindo consistência, segurança e performance.

**Objetivo Principal:** Assegurar a integridade e a funcionalidade dos dados corporativos, promovendo sua correta utilização pelas soluções LCNC.

**Valor Agregado:** Evita inconsistências e perdas de dados, garantindo a continuidade dos processos críticos. Integra maior automação nos fluxos de trabalho entre sistemas.

**Conformidade Normativa:** LGPD - Lei nº 13.709/2018: Proteção e governança sobre os dados manipulados. ISO/IEC 27032: Segurança no fluxo de dados e integração de sistemas.

**Entregáveis:**

- Arquitetura de Dados Documentada (Modelo Lógico/Físico).
- Catálogo de APIs e Conectores Registrados.
- Relatórios de Integridade e Performance de Dados.

**Perfil: Líder Técnico em Desenvolvimento e Sustentação de Soluções LCNC**

Profissional altamente experiente e com comprovada capacidade de liderança, que atua como a principal referência técnica e mentor para toda a equipe de desenvolvimento e sustentação. Este perfil é responsável por traduzir os requisitos estratégicos em uma visão técnica executável, garantir a qualidade e a integridade arquitetônica das soluções entregues, e orientar a equipe na superação dos desafios técnicos mais complexos. Ele não apenas domina a tecnologia, mas também gerencia o fluxo de trabalho técnico, promove as melhores práticas e responde pela excelência técnica dos projetos.

**Área de Contribuição: Liderança Técnica e Gestão da Equipe**

**Atividades:**

- *Delegar e distribuir tarefas técnicas (histórias de usuário, bugs, débitos técnicos) para os membros da equipe, considerando a senioridade e as metas de desenvolvimento de cada um.*

- *Conduzir as reuniões diárias (Daily Scrums) para sincronizar o progresso da equipe, identificar impedimentos e facilitar a comunicação.*
- *Realizar sessões de mentoria técnica individual e em grupo para elevar o nível de conhecimento da equipe em LCNC, arquitetura e boas práticas.*
- *Identificar e atuar diretamente na remoção de impedimentos técnicos que estejam bloqueando o trabalho dos desenvolvedores.*
- *Promover a colaboração através de práticas como o pair programming (programação em par) para tarefas complexas ou de alto risco.*
- *Fornecer feedback técnico contínuo e construtivo sobre o trabalho realizado pelos membros da equipe.*
- *Realizar avaliações técnicas de desempenho periódicas, auxiliando no plano de desenvolvimento individual (PDI) de cada membro da equipe.*

**Descrição:** Orientar, mentorear e desenvolver tecnicamente os membros da equipe (Técnicos, Analistas e Especialistas). Distribuir as tarefas técnicas, revisar a qualidade das entregas, facilitar a colaboração entre os membros e remover impedimentos técnicos que bloqueiam o progresso da equipe.

**Objetivo Principal:** Maximizar a produtividade e a qualidade técnica da equipe, garantindo que as entregas estejam alinhadas à visão arquitetônica e que os profissionais estejam em constante desenvolvimento de suas competências.

**Valor Agregado:** Constrói uma equipe de alta performance, coesa e motivada. Aumenta a qualidade geral do código e das soluções, reduz o retrabalho e promove um ambiente de aprendizado contínuo, diminuindo a dependência de um único especialista.

**Conformidade Normativa:** Aderência às melhores práticas de gestão de equipes e projetos, como as preconizadas por metodologias ágeis (Scrum, Kanban), e alinhamento com as políticas de desenvolvimento de pessoas do MEC.

#### Entregáveis:

- Quadro de Tarefas (Kanban/Scrum Board) atualizado, com tarefas técnicas distribuídas, priorizadas e com status claro para toda a equipe.
- Registro de Impedimentos (Impediment Log) documentado, contendo a descrição do bloqueio, o responsável pela ação e o status da resolução.
- Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) Técnico revisado e atualizado periodicamente para cada membro da equipe, com metas de aprendizado e competências a serem desenvolvidas.
- Registro formal de Avaliação Técnica Periódica de cada membro da equipe, com feedbacks e pontos de melhoria documentados.
- Ata ou resumo das reuniões técnicas da equipe, com as principais decisões e próximos passos definidos.

#### Área de Contribuição: Governança Técnica e Garantia da Qualidade

#### Atividades:

- *Definir, documentar e disseminar os padrões de desenvolvimento, arquitetura e segurança que devem ser seguidos em todos os projetos LCNC.*
- *Realizar revisões de código (code review) e de arquitetura da solução (solution review) para as entregas mais críticas, garantindo a aderência aos padrões.*
- *Aprovar tecnicamente o design de novas soluções e as propostas de alterações significativas em sistemas existentes.*
- *Manter e priorizar o backlog de débito técnico, planejando ações para corrigi-lo de forma incremental.*
- *Avaliar e aprovar o uso de novos componentes, conectores customizados ou ferramentas do ecossistema LCNC para garantir a compatibilidade e a segurança.*
- *Garantir a implementação de práticas de segurança desde a concepção (Security by Design), como a configuração correta de políticas de prevenção contra perda de dados (DLP).*
- *Homologar a passagem de novas versões das soluções para o ambiente de produção, realizando uma validação técnica final.*

**Descrição:** Definir e zelar pela aplicação dos padrões de desenvolvimento, arquitetura, segurança e nomenclatura. Realizar revisões técnicas (code review/solution review) das soluções mais críticas. Aprovar as decisões de arquitetura e gerenciar o débito técnico, garantindo que as soluções sejam escaláveis, seguras e de fácil manutenção.

**Objetivo Principal:** Assegurar a integridade, a sustentabilidade e a qualidade do ecossistema de soluções LCNC do MEC, prevenindo a proliferação de soluções de baixa qualidade que poderiam gerar custos de manutenção e riscos de segurança futuros.

**Valor Agregado:** Mitiga riscos técnicos e de segurança em longo prazo. Reduz o Custo Total de Propriedade (TCO) das soluções. Garante a consistência e a padronização em todo o portfólio de aplicações, facilitando a manutenção e futuras evoluções.

**Conformidade Normativa:** Garantia de conformidade das soluções com a LGPD, com as normas de segurança do Governo Federal (e.g., IN01/GSI), e com os padrões definidos no Plano Diretor de TI (PDTI) do MEC.

#### Entregáveis:

- Documento de Padrões de Desenvolvimento e Arquitetura LCNC publicado, versionado e acessível para toda a equipe no Centro de Excelência (CoE).
- Registro formal de Code Review / Solution Review para cada entrega crítica, com aprovação explícita ou com os ajustes solicitados devidamente documentados em ferramenta de gestão.
- Parecer Técnico de Aprovação de Arquitetura assinado/aprovado para cada nova solução antes do início do desenvolvimento.
- Backlog de Débito Técnico priorizado e mantido na ferramenta de gestão de projetos.
- Termo de Aprovação Técnica para Implantação em Produção, validando que a solução cumpre todos os requisitos de qualidade e segurança.
- Relatório de Análise de Impacto para a introdução de novos componentes ou ferramentas no ecossistema tecnológico do MEC.

**Área de Contribuição: Planejamento Estratégico e Interface com Partes Interessadas****Atividades:**

- *Participar ativamente das reuniões de levantamento de requisitos com as áreas de negócio para traduzir as necessidades funcionais em especificações técnicas claras.*
- *Liderar o processo de estimativa de esforço técnico (e.g., usando Story Points, T-shirt sizing) para novas demandas.*
- *Colaborar com o Gerente de Projeto e/ou Product Owner no planejamento das Sprints e Releases, definindo metas técnicas realistas.*
- *Apresentar demonstrações técnicas das funcionalidades desenvolvidas nas reuniões de Sprint Review para as partes interessadas.*
- *Atuar como o principal interlocutor técnico, explicando decisões de arquitetura, trade-offs e limitações técnicas para um público não técnico.*
- *Elaborar e apresentar provas de conceito (PoCs) para validar a viabilidade de novas tecnologias ou abordagens complexas.*

**Descrição:** Atuar como a principal ponte técnica com os gestores de projeto, analistas de negócio e outras partes interessadas. Traduzir os requisitos de negócio em especificações técnicas e histórias de usuário. Participar do planejamento de sprints/releases, estimar o esforço técnico e comunicar o progresso, os riscos e as dependências de forma clara.

**Objetivo Principal:** Garantir que a execução técnica esteja perfeitamente alinhada com os objetivos estratégicos do projeto e as necessidades do negócio, gerenciando as expectativas das partes interessadas.

**Valor Agregado:** Assegura que a equipe esteja sempre trabalhando nas prioridades corretas e construindo o produto certo. Melhora a previsibilidade das entregas e fortalece a confiança entre a área de negócio e a equipe de TI.

**Conformidade Normativa:** Alinhamento com as metodologias de gerenciamento de projetos adotadas pelo MEC e garantia de que o planejamento técnico contribua para as metas estabelecidas na Estratégia de Governo Digital.

**Entregáveis:**

- Documento de Especificação Técnica da Solução que traduz os requisitos de negócio em um plano de implementação para a equipe de desenvolvimento.
- Planilha ou Registro de Estimativas Técnicas (e.g., em Story Points) consolidado e apresentado para cada nova demanda ou projeto.
- Plano da Sprint (Sprint Backlog) definido, com as tarefas técnicas detalhadas e com a capacidade da equipe considerada.
- Apresentação e gravação da Demonstração da Solução realizada ao final de cada Sprint (Sprint Review).
- Relatório de Resultados da Prova de Conceito (PoC), contendo a análise de viabilidade, os resultados dos testes, as conclusões e a recomendação formal ("Go/No-Go").

**Área de Contribuição: Gestão de Crises e Ponto de Escalonamento Final****Atividades:**

- *Assumir a liderança da sala de crise técnica (war room) durante incidentes críticos, coordenando as frentes de trabalho para diagnóstico e solução.*
- *Liderar a investigação de causa raiz (RCA) para problemas complexos ou recorrentes, garantindo que a análise seja profunda e conclusiva.*
- *Tomar a decisão final sobre a estratégia de solução para incidentes graves, seja através de uma correção emergencial (hotfix) ou uma solução de contorno.*
- *Comunicar o status, o impacto e o plano de ação de crises técnicas para a gestão de TI e para os gestores de negócio impactados.*
- *Definir e acompanhar a implementação de ações preventivas resultantes das análises de causa raiz para evitar a recorrência de falhas.*
- *Acionar e interagir com o suporte especializado do fabricante da plataforma LCNC para problemas que exigem intervenção externa.*

**Descrição:** Atuar como o ponto final de escalonamento para os incidentes e problemas mais complexos e críticos que a equipe não conseguiu resolver. Orquestrar a resposta a crises técnicas, mobilizando os recursos necessários e tomando as decisões finais sobre a estratégia de solução para minimizar o impacto no negócio.

**Objetivo Principal:** Liderar a resolução de crises técnicas de forma rápida e estruturada, restaurando a normalidade dos serviços e protegendo as operações do MEC.

**Valor Agregado:** Proporciona liderança e direção claras durante situações de alta pressão, evitando o caos e a paralisação da equipe. Minimiza o tempo de inatividade (downtime) e o impacto financeiro ou de imagem de falhas críticas.

**Conformidade Normativa:** Aplicação dos princípios de Gestão de Problemas e Gestão de Incidentes Maiores do ITIL em um nível estratégico, garantindo a comunicação adequada e a resolução eficaz alinhada aos planos de continuidade de negócios.

**Entregáveis:**

- Relatório de Análise de Causa Raiz (RCA) finalizado e aprovado, detalhando a origem do problema crítico e as ações para evitar recorrência.
- Plano de Ação para Resolução de Crise documentado, com a estratégia, os responsáveis e os prazos para a normalização do serviço.
- Comunicados Oficiais de Status de Incidente Crítico emitidos para as partes interessadas durante o evento.
- Linha do Tempo do Incidente (Incident Timeline) documentada, registrando todos os eventos, ações e decisões tomadas durante a crise.
- Ticket de Suporte aberto com o Fabricante (e.g., Microsoft Premier Support) formalizado, com todo o diagnóstico e evidências compilados para análise externa.

MINISTÉRIO DA  
**EDUCAÇÃO**

**GOVERNO FEDERAL**



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO