MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
COORDENAÇÃO-GERAL DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO - MEMÓRIA DE CÁLCULO DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Referência: Recomendação 4 da Nota de Auditoria nº 2059869/01/2026/CGATI/DG/SFC/CGU (37232101); Termo de Referência nº 11/2026 e Estudo Técnico Preliminar nº 9/2026 (Processo nº 08006.000703/2025-56)

1. OBJETO E MÉTODO

1.1. Esta memória de cálculo demonstra:

a) a relação entre a volumetria histórica de demandas de sustentação e o quantitativo e a distribuição por perfil da equipe de referência do Serviço de Sustentação de Software (TR, Tabela 3.7), com a justificativa da redução em relação ao histórico do Contrato nº 17/2024;

b) a formação do valor fixo mensal por produto e o critério aplicável às inclusões, às exclusões e aos agrupamentos de produtos e à avaliação semestral do portfólio.

1.2. O método é o indicado no item 5.5.3.6 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 750/2023, que manda considerar "o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores que atuam na sustentação dos softwares" e "justificar eventuais mudanças". Parte-se da equipe que executou a sustentação no período de referência e aplica-se a cada perfil a proporção da demanda histórica que permanece no escopo do valor fixo mensal na nova contratação. Cada parcela de redução fica identificada e quantificada.

1.3. Todos os dados utilizados constam dos autos:

Dado	Fonte	Uso nesta memória
Alocação mensal de profissionais por perfil, nas duas Ordens de Serviço de sustentação	Planilha "Histórico Alocação FTE", anexa ao ETP; ETP, p. 51 e 52	Equipe histórica (item 2)
672 chamados de sustentação encerrados de novembro de 2024 a outubro de 2025, com sistema, tipo e datas	Planilha "Histórico SATIs", anexa ao ETP; ETP, p. 52 a 55	Demanda histórica (item 3)
Relação dos 36 sistemas sustentados e sua criticidade	ETP, p. 57	Portfólio (itens 3, 6 e 8)
Equipe de referência e HST por perfil	ETP, p. 56; TR, Tabela 3.7	Comparação e valor mensal (itens 5 e 8)
Custo de atividades avulsas de sustentação	TR, Tabela 3.8	Ponderação por complexidade (item 6)
Prazos de atendimento e indicadores	Encarte VIII	Criticidade e suficiência (itens 6 e 7)
Roadmap dos produtos com Equipe Ágil	ETP, p. 43	Destino das evoluções (item 3)

2. EQUIPE HISTÓRICA

2.1. O quadro a seguir apresenta a alocação mensal de profissionais nas duas Ordens de Serviço de sustentação do Contrato nº 17/2024 (Justiça e Segurança Pública), de novembro de 2024 a outubro de 2025:

Mês	Desenvolvedores	Analistas de requisitos	Administradores de dados	Arquitetos de software	Gestão	Total
Novembro de 2024	14,00	5,00	2,00	2,00	5,00	28,00
Dezembro de 2024	18,53	5,00	2,00	2,00	5,00	32,53
Janeiro de 2025	20,33	5,00	2,00	2,87	5,00	35,20
Fevereiro de 2025	21,50	5,00	2,00	4,07	5,00	37,57
Março de 2025	24,00	6,00	2,00	3,50	3,00	38,50
Abril de 2025	24,00	6,00	2,00	3,50	3,67	39,17
Maio de 2025	22,97	6,00	2,00	3,50	5,00	39,47
Junho de 2025	22,10	5,73	2,67	3,58	6,00	40,08
Julho de 2025	23,77	5,07	3,00	3,00	6,00	40,83
Agosto de 2025	24,00	5,93	3,00	3,47	6,00	42,40
Setembro de 2025	23,27	4,03	3,00	4,47	5,50	40,27
Outubro de 2025	25,00	3,83	2,63	5,00	4,20	40,67
Média mensal	**21,96**	**5,22**	**2,36**	**3,41**	**4,95**	**37,89**

2.2. A média mensal por perfil, no mesmo período, é a seguinte:

Perfil	Código	Média mensal (12 meses)
Desenvolvedor Júnior	DESENV-01	1,66
Desenvolvedor Pleno	DESENV-02	11,02
Desenvolvedor Sênior (inclui horário estendido)	DESENV-03	9,28
Analista de Requisitos Sênior	ANR-03	5,22
Administrador de Dados Sênior	ADADOS-03	2,36
Arquiteto de Software Sênior (inclui horário estendido)	ARQSOF-02	3,41
Perfis técnicos		**32,94**
Gerente de Projetos	GEPRO	1,45
Líder Técnico	LDESENV	1,53
Scrum Master	SCRUM	1,97
Perfis de gestão		**4,95**
Total		**37,89**

2.2.1. Os totais podem diferir da soma das parcelas em um centésimo, por arredondamento.

2.3. A tabela "Alocação Anual - Nov/2024 até Out/2025" do ETP (p. 51 e 52) registra o total de 493,05 e a alocação média mensal de 41,09. A planilha de origem mostra que esse total reúne treze meses, de novembro de 2024 a novembro de 2025, e foi dividido por doze. No período de doze meses indicado no título da tabela, que é também o período dos 672 chamados, o total é 454,68 e a média mensal é 37,89. Esta memória adota a média de doze meses, e a tabela do ETP será retificada na versão consolidada.

3. DEMANDA HISTÓRICA E SEU DESTINO NA NOVA CONTRATAÇÃO

3.1. No período de referência foram encerrados 672 chamados de sustentação (ETP, p. 52 a 55). Cada chamado foi classificado pelo destino que o Termo de Referência nº 11/2026 dá ao seu tipo de demanda e ao seu sistema:

Destino na nova contratação	Chamados	Composição	Fundamento
Manutenção continuada, no valor fixo mensal	384	162 correções de defeito; 153 apurações especiais em dados; 55 atendimentos e diagnósticos; 14 ajustes de interface, implantações e atualizações de deploy	TR, item 3.5.2.1
Manutenção evolutiva de pequeno porte, no valor fixo mensal	32	Evolutivas, adaptativas e modificações de código de 11 produtos sem Equipe Ágil	TR, itens 3.5.1.2 e 3.5.3.2; ETP, p. 57
Evoluções de produtos com Equipe Ágil	53	Migrante Web (41), Consumidor.gov.br (4), SIGAP (3), SISCONARE (3) e ProConsumidor (2)	Anexo II do TR, item 4.2; ETP, p. 43
Demandas de grande vulto	74	PGD (53) e Córtex (21)	ETP, p. 55
Produtos fora do portfólio de 36	116	SICAU (42), CIN (34), CidadesSUSP (16) e outros (24)	TR, item 3.5.5.14 (sustentação eventual, sob demanda)
Serviços Técnicos Adicionais	13	Suporte especializado (9), modelagem de processo de negócio (2) e nota técnica (2)	Encarte X
Total	**672**		

3.2. Permanecem no escopo do valor fixo mensal 416 chamados (61,9%): os 384 de manutenção continuada e 32 de manutenção evolutiva de pequeno porte.

3.3. O grupo das manutenções evolutivas, das manutenções adaptativas e das atualizações ou modificações de código não classificadas como correção soma 159 chamados nos produtos do portfólio. O Termo de Referência mantém no Serviço de Sustentação de Software as manutenções evolutivas "de caráter eventual ou de pequeno porte" (itens 3.5.1.2 e 3.5.3.2), e o

ETP registra que elas "estão inclusas no memorial" (p. 57). Desse grupo, deixam o valor fixo mensal:

> a) 53 chamados de produtos com Equipe Ágil prevista no roadmap do ETP (p. 43). A Metodologia de Desenvolvimento de Software (Anexo II do TR, item 4.2) estabelece que as evoluções dos "produtos que possuem Equipe Ágil dedicada no Serviço de Desenvolvimento de Software são tratadas pelo PDA (Processo de Desenvolvimento Ágil)";
>
> b) 74 chamados do PGD (53) e do Córtex (21). Os 53 chamados do PGD são do tipo "atualização ou modificação de código não classificada como correção", foram abertos entre maio e setembro de 2025 e decorreram de uma única demanda de grande vulto, já concluída: [descrever a demanda do PGD]. Os 21 chamados do Córtex correspondem a evolução de maior porte, executada de forma fracionada no período, que na nova contratação será tratada pelo Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Software. São as "demandas de sustentação de grande vulto" a que se refere o ETP (p. 55).

3.4. Os 32 chamados restantes distribuem-se por 11 produtos sem Equipe Ágil, com no máximo 5 chamados por produto no ano, e correspondem às manutenções evolutivas de pequeno porte ou de caráter eventual que o Termo de Referência mantém na sustentação. O limite de porte e de quantidade dessas demandas é tratado no item 9.

4. PERFIL QUE ATENDE CADA TIPO DE CHAMADO

4.1. Cada perfil é dimensionado apenas pelos chamados em que atua. O desenvolvedor atua nos chamados que alteram código; o administrador de dados, nas apurações especiais em dados; o analista de requisitos e o arquiteto de software, em todos os tipos:

Tipo de chamado	Desenvolvedor	Administrador de dados	Analista de requisitos	Arquiteto de software
Correção de defeito	●		●	●
Manutenção evolutiva, adaptativa e modificação de código	●		●	●
Ajuste de interface, implantação e atualização de deploy	●		●	●
Apuração especial em dados (inclusão, alteração ou exclusão de registros)		●	●	●
Atendimento e diagnóstico			●	●
Suporte especializado, modelagem de processo e nota técnica			●	●

Tipo de chamado	Desenvolvedor	Administrador de dados	Analista de requisitos	Arquiteto de software
Chamados atendidos pelo perfil no período	**366**	**163**	**672**	**672**

5. DIMENSIONAMENTO POR PERFIL

5.1. A necessidade de cada perfil é a média histórica do perfil multiplicada pela fração dos chamados por ele atendidos que permanece no escopo do valor fixo mensal:

> Necessidade do perfil = média histórica do perfil × (chamados atendidos pelo perfil que permanecem ÷ chamados atendidos pelo perfil no período)

5.2. Por exemplo, dos 672 chamados, 366 envolvem alteração de código, e 208 deles permanecem (176 de manutenção continuada e 32 de manutenção evolutiva de pequeno porte). O fator é de 56,8%. Aplicado à média histórica de 21,96 desenvolvedores, resulta em 12,48.

5.3. O resultado, por perfil, é o seguinte:

Perfil	Histórico (A)	Chamados atendidos (B)	Permanecem (C)	Fator (C ÷ B)	Necessidade (A × fator)	Tabela 3.7 do TR
Desenvolvimento e testes	21,96	366	208	56,8 %	12,48	14 (11 desenvolvedores e 3 analistas de testes e qualidade)
Analista de requisitos	5,22	672	416	61,9 %	3,23	3
Administrador de dados	2,36	163	153	93,9 %	2,21	2
Arquiteto de software	3,41	672	416	61,9 %	2,11	2 (arquiteto de software e arquiteto DevOps)
Perfis técnicos	32,94				20,03	21
Gestão	4,95				1,00	1 (Gerência Técnica da Sustentação)
Total	**37,89**				**21,03**	**22**

5.4. A equipe de referência inclui três Analistas de Testes e Qualidade, perfil que não constava das Ordens de Serviço do período. No contrato atual, os testes das correções e das evoluções são executados pelos próprios desenvolvedores. Na nova contratação, essa atividade passa aos analistas de testes, e o Serviço de Sustentação de Software passa a ser aferido também pelos indicadores de cobertura de testes e de qualidade de código (Encarte VIII, item D). Por isso a necessidade apurada para o desenvolvimento é comparada com a soma de desenvolvedores e analistas de testes da Tabela 3.7.

5.5. Quanto à senioridade, o mesmo fator aplicado aos desenvolvedores de cada nível resulta em 0,94 júnior, 6,26 plenos e 5,28 seniores. A Tabela 3.7 prevê 1 júnior, 6 plenos e 4 seniores no desenvolvimento, além de 1 sênior e 2 plenos nos testes.

5.6. Os perfis de gestão não são dimensionados pela demanda. O contrato atual mantém duas Ordens de Serviço, cada uma com Gerente de Projetos, Líder Técnico e Scrum Master, com média de 4,95 profissionais. A nova contratação unifica o serviço em um único instrumento de execução, com uma Gerência Técnica da Sustentação (TR, item 3.5.5.13), e veda a remuneração de outros perfis gerenciais (item 3.5.5.13.3).

5.7. O ETP (p. 55) atribui a redução da equipe a quatro razões. O quadro a seguir associa cada razão à parcela correspondente:

Razão registrada no ETP (p. 55)	**Parcela desta memória**	**Profissionais**
Equipe histórica	Média de doze meses	37,89
1. Revisão da relação de sistemas da carteira de sustentação fixa	116 chamados de produtos fora do portfólio de 36	- 3,49
2. Unificação das Ordens de Serviço	Gestão: de 4,95 para 1	- 3,95
3. Redirecionamento das evolutivas e adaptativas ao Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Software	53 chamados de produtos com Equipe Ágil	- 3,86
4. Conclusão de demandas de sustentação de grande vulto	74 chamados do PGD e do Córtex	- 5,39
Atividades que passam ao Catálogo de Serviços Técnicos Adicionais	13 chamados	- 0,17
Necessidade apurada		21,03
Equipe de referência (Tabela 3.7 do TR)		**22**

5.8. A necessidade apurada, de 21,03 profissionais, é atendida pela equipe de referência de 22 profissionais, com margem de 0,97 profissional. A redução em relação ao histórico, de 37,89 para 22 (42%), fica integralmente explicada pelas parcelas do quadro.

6. PONDERAÇÃO PELA COMPLEXIDADE E PELA CRITICIDADE

6.1. Complexidade

6.1.1. O cálculo do item 5 considera a quantidade de chamados. Para verificar o efeito da complexidade, o cálculo foi refeito com os pesos que o próprio Termo de Referência atribui às atividades de sustentação (Tabela 3.8): manutenção corretiva, 16 HST; ajuste de interface e apuração especial, 12 HST; diagnóstico e atendimento, 8 HST. Aos tipos sem peso na tabela, inclusive as manutenções evolutivas de pequeno porte, atribuiu-se o peso da manutenção corretiva.

6.1.2. Com a ponderação, o fator do desenvolvimento passa de 56,8% para 56,6%, e o dos analistas de requisitos e arquitetos, de 61,9% para 61,7%. A necessidade de perfis técnicos passa de 20,03 para 19,96. O resultado não se altera.

6.1.3. Os pesos são utilizados como ponderadores relativos. Eles expressam o custo de atividades avulsas, e não a capacidade que o valor fixo mensal remunera: o atendimento de defeitos impeditivos em 12 horas corridas em qualquer produto do portfólio, a manutenção preventiva, que não gera chamado, e a absorção dos produtos que entram em produção.

6.2. Criticidade

6.2.1. Dos 416 chamados que permanecem, 142 (34,1%) são de produtos em regime Especial, que são 12 dos 36 produtos do portfólio (33,3%). A demanda dos produtos críticos acompanha a sua participação no portfólio.

6.2.2. Os prazos de atendimento são os mesmos nos regimes Regular e Especial (Encarte VIII, Tabela VIII.a). O que distingue o regime Especial é o atendimento fora do horário regular, remunerado por hora efetiva de atuação, pelo item 1 do Encarte X (TR, item 3.5.5.11.1), fora do valor fixo mensal. Por essa razão a criticidade não altera o quantitativo da equipe de referência.

7. CONFERÊNCIA DE SUFICIÊNCIA

7.1. A carga de trabalho por profissional na nova contratação é equivalente à do período de referência:

Indicador	Contrato atual (12 meses)	Nova contratação
Chamados de sustentação por ano (na nova contratação, os que permanecem no valor fixo)	672	416
Profissionais técnicos	32,94	21
Chamados por profissional técnico, por ano	20,4	19,8
Média mensal de chamados	56,0	34,7
Maior volume mensal da série	87 (setembro de 2025)	58 (março de 2025)

7.2. O maior volume mensal de chamados que permanecem no escopo (58) equivale a 1,7 vez a média mensal, proporção próxima à observada no conjunto da série (1,6 vez). As variações sazonais são absorvidas pela contratada, a quem cabe "ajustar o tamanho da Equipe de Sustentação de Software, acima da composição mínima constante na Tabela 3.7, às variações sazonais da demanda e às mudanças no Portfólio de Produtos", sem aumento do valor por produto (TR, item 3.5.5.12.3, "d").

7.3. Dez produtos do portfólio não têm chamados na série: SIAPEN, GCRIM, Celular Seguro, CNPD, Data-Naturalização e SISEXP, em regime Especial, e SEMOB, SIMAP, DSPACE e Acelera MJSP, em regime Regular. No período, esses produtos estavam em desenvolvimento ou eram atendidos pelas respectivas equipes de projeto. Cinco deles têm Equipe Ágil prevista no roadmap do ETP (GCRIM, SIAPEN, SISEXP, Data-Naturalização e SEMOB). A

demanda de sustentação desses produtos será apurada na primeira avaliação semestral do portfólio (item 8.8).

7.4. A suficiência da equipe é assegurada, ainda, por três mecanismos do Termo de Referência: a) a composição da Tabela 3.7 é mínima e de disponibilização obrigatória, com glosa diária em caso de descumprimento (itens 3.5.5.12.1 e 3.5.5.12.4); b) o pagamento é vinculado aos níveis mínimos de serviço do Encarte VIII, item D; e c) o equilíbrio do portfólio é avaliado semestralmente (item 3.5.5.1.1; Portaria SGD/MGI nº 750/2023, Anexo I, item 5.5.4.6).

8. VALOR FIXO MENSAL POR PRODUTO

Formação do valor

8.1. O valor mensal do serviço corresponde ao custo da equipe de referência, expresso em HST (ETP, p. 56):

Perfil	Código	Quantidade	HST por mês
Gerência Técnica da Sustentação	GERPRO	1	243,9
Arquiteto de Software Sênior	ARQSOF-02	1	270,1
Arquiteto DevOps	ARQSOF-02	1	270,1
Analista de Testes e Qualidade Sênior	ATQ-03	1	198,5
Analista de Testes e Qualidade Pleno	ATQ-02	2	253,8
Analista de Requisitos	ANR-03	3	528,4
Administrador de Dados Sênior	ADADOS-03	2	337,2
Desenvolvedor Sênior	DESENV-03	4	922,3
Desenvolvedor Pleno	DESENV-02	6	960,0
Desenvolvedor Júnior	DESENV-01	1	100,9
Total		**22**	**4.085,2**

8.2. O total de 4.085,2 HST, dividido pelos 36 produtos do portfólio inicial, resulta em 113,48 HST por produto, arredondado para 113 HST (TR, Tabela 3.6). O valor mensal do serviço é de 36 × 113 = 4.068 HST, o que corresponde a R$ 568.950,48 por mês e a R$ 15.804,18 por produto, pelo valor de referência da HST (R$ 139,86).

8.3. O valor de 113 HST é o valor médio por produto do portfólio inicial. O preço é formado para o conjunto de softwares, hipótese prevista no item 5.5.3.2 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 750/2023 ("software ou conjuntos de softwares"): a equipe é única, atua em todos os produtos e pode ser organizada por linguagem de programação ou área de negócio (TR, item 3.5.5.12.3, "c" e "h"). Enquanto o portfólio for o inicial, o valor mensal devido é o do conjunto, qualquer que seja a sua distribuição entre os produtos.

Distribuição do esforço por produto

8.4. A distribuição entre os produtos torna-se relevante quando o portfólio é alterado. Para esse fim, o custo da equipe de referência foi distribuído entre os 36 produtos pelos mesmos critérios do dimensionamento (item 4), ajustado ao total de 4.068 HST:

Parcela da equipe de referência	HST por mês	Critério de distribuição entre os 36 produtos
Gerência técnica, arquitetura e testes	1.236,4	Partes iguais: são funções que sustentam o portfólio como um todo
Desenvolvedores	1.983,2	Chamados de código do produto que permanecem no valor fixo
Analistas de requisitos	528,4	Todos os chamados do produto que permanecem no valor fixo
Administradores de dados	337,2	Chamados de apuração em dados do produto
Total	**4.085,2**	

8.4.1. O resultado por produto consta do Apêndice. Varia de 34,2 HST, nos produtos sem chamados na série, a 424,6 HST, no produto de maior demanda. Agrupados pela quantidade de chamados em doze meses, os produtos formam três classes:

Classe de esforço	Chamados do produto em 12 meses	Produtos na série	HST por mês (soma)	HST por mês (média)
Baixa	Até 9	23	1.296,4	56,4
Média	De 10 a 39	9	1.397,6	155,3
Alta	40 ou mais	4	1.374,0	343,5
Portfólio		**36**	**4.068,0**	**113,0**

Critério para as alterações do portfólio

8.5. Inclusão. O produto incluído no portfólio será remunerado pela classe de esforço correspondente à quantidade de demandas de sustentação que teve nos doze meses anteriores à inclusão, com os valores do quadro a seguir, que são as médias das classes do item 8.4.1. O produto sem histórico de demandas será incluído pelo valor médio do portfólio (113 HST) e enquadrado em classe na avaliação semestral seguinte.

Classe	Demandas de sustentação do produto nos 12 meses anteriores	Valor mensal [HST]	Valor mensal de referência
Classe 1	Até 9	56	R$ 7.832,16
Classe 2	De 10 a 39	155	R$ 21.678,30
Classe 3	40 ou mais	343	R$ 47.971,98
Produto sem histórico de demandas	Valor médio do portfólio, até a avaliação semestral seguinte	113	R$ 15.804,18

8.6. Exclusão. A exclusão de produto reduz o valor mensal do serviço no montante que lhe era atribuído: 113 HST, para os produtos do portfólio inicial, ou o valor da classe, para os produtos incluídos na forma do item 8.5.

8.7. Agrupamento. Os softwares, módulos, serviços ou portais de menor esforço de sustentação podem ser agrupados em um único item do portfólio (TR, item 3.5.5.10.4). O item agrupado é enquadrado pela soma das demandas dos produtos que o compõem.

8.8. Avaliação semestral. Na avaliação semestral do portfólio (TR, item 3.5.5.1.1), a CONTRATANTE: a) reenquadra os produtos incluídos, pela demanda dos doze meses anteriores; e b) compara a demanda total do portfólio com a adotada nesta memória (416 chamados por ano). Variação superior a 10% enseja a revisão da composição da equipe mínima (TR, item 3.5.5.12.3, "g") e do valor mensal do serviço, pelo método desta memória.

8.9. Com esse critério, a inclusão de cinco produtos de baixa demanda, hipótese do exemplo da Nota de Auditoria, deixa de representar R$ 948.250,80 por ano (5 × 113 HST) e passa a R$ 469.929,60 por ano (5 × 56 HST), ou a R$ 93.985,92 por ano, se os cinco produtos forem agrupados em um único item da Classe 1.

9. LIMITE DAS MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS DE PEQUENO PORTE

9.1. O item 2.1.2 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 750/2023 admite, no escopo da sustentação, "a previsão de manutenções de pequeno porte, cujos limites, baseados em métricas de software, devem estar previamente definidos". O dimensionamento do item 5 pressupõe que as manutenções evolutivas atendidas no valor fixo mensal se mantenham no patamar da série histórica.

9.2. A equipe de referência comporta até 45 manutenções evolutivas de pequeno porte por ano: as 32 da série, mais as que cabem na margem de 0,97 profissional, à razão de 0,073 profissional por demanda (desenvolvedor, analista de requisitos e arquiteto).

9.3. Os limites dessas demandas decorrem das regras do Termo de Referência e de seus anexos: a) de porte: o Serviço de Sustentação de Software abrange apenas as manutenções evolutivas "de caráter eventual ou de pequeno porte, para as quais não se justifique o tratamento por meio do Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Software" (TR, item 3.5.1.2), atendidas no prazo da Tabela VIII.b do Encarte VIII; b) de quantidade: a quantidade de demandas atendidas é acompanhada na avaliação semestral do portfólio (TR, item 3.5.5.1.1), tendo por referência o patamar do item 9.2; c) de produto: as evoluções de produtos com Equipe Ágil designada são atendidas pela Equipe Ágil (Anexo II do TR, item 4.2). As demandas que excederem os limites serão atendidas pelo Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Software.

10. SÍNTESE

O que a Recomendação 4 pede	Onde está nesta memória
Volumetria histórica de demandas	Item 3: 672 chamados de doze meses, os mesmos do ETP
Ponderação pelo tipo de atendimento	Itens 3 e 4: destino de cada tipo e perfil que o atende
Ponderação pela complexidade	Item 6.1: pesos da Tabela 3.8 do TR
Ponderação pela criticidade dos sistemas	Item 6.2: regime de atendimento
Quantitativo e distribuição por perfil da equipe de referência	Item 5: cálculo por perfil, comparado com a Tabela 3.7
Justificativa da redução em relação ao histórico	Item 5.7: cada razão do ETP com a parcela correspondente
Valor fixo mensal de cada sistema, individualmente ou por classes	Item 8 e Apêndice
Critério para inclusões, exclusões, agrupamentos e revisões semestrais	Itens 8.5 a 8.8 e 9

APÊNDICE - DISTRIBUIÇÃO DO ESFORÇO POR PRODUTO

Distribuição do custo da equipe de referência entre os 36 produtos do portfólio, pelos critérios do item 8.4, com a quantidade de chamados da série que permanecem no escopo do valor fixo mensal.

Produto	Regime	Chamados que permanecem	De código	De dados	HST por mês
PGD	Regular	81	16	62	424,6
Migrante Web	Especial	43	27	15	377,9
Córtex	Especial	45	18	23	312,5
DESARMA	Regular	61	7	37	259,0
SISCONARE	Especial	17	15	0	198,1
Consumidor.gov.br	Especial	22	14	1	197,1
SISDEPEN	Regular	15	12	0	167,1
SGA	Regular	13	12	1	166,8
CLASSIND 2.0	Regular	12	11	0	153,8
SINESP VDE	Regular	12	11	0	153,8
SIGAP	Regular	11	11	0	152,6
ORCRIM	Especial	9	9	0	131,0
SINESP Cidadão Mobile	Regular	17	5	11	127,3
Revista SUSP	Regular	7	5	0	90,5
EAD SENASP	Regular	6	5	0	89,3
ProConsumidor	Especial	6	5	0	89,3
SINESP Agente de Campo	Regular	5	5	0	88,0
SINESP Big Data	Regular	5	5	0	88,0
OSCIP	Regular	6	4	1	82,0
Competências	Regular	11	3	2	81,0
EAD ESPEN	Regular	2	2	0	55,7
EAD SENACON	Regular	2	2	0	55,7
RECALL	Regular	2	2	0	55,7
I-SUPPORT	Regular	3	1	0	47,5
Site de Indicadores	Regular	1	1	0	45,0
AGIR	Regular	2	0	0	36,7
Acelera MJSP	Regular	0	0	0	34,2
CNPD	Especial	0	0	0	34,2
Celular Seguro	Especial	0	0	0	34,2
DSPACE	Regular	0	0	0	34,2
Data-Naturalização	Especial	0	0	0	34,2
GCRIM	Especial	0	0	0	34,2
SEMOB	Regular	0	0	0	34,2
SIAPEN	Especial	0	0	0	34,2
SIMAP	Regular	0	0	0	34,2
SISEXP	Especial	0	0	0	34,2
Total		**416**	**208**	**153**	**4.068,0**