



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
GRUPO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - GTIC/DPF/FIG/PR

**ANEXO XV – DEFINIÇÃO DE TERMOS**

**1. SERÃO APLICADAS AS SEGUINTE DEFINIÇÕES PARA ESTE TERMO DE REFERÊNCIA (TR):**

1. **Chamado:** representa uma solicitação ou um problema relatado por um usuário ou pela equipe técnica, ou por um sistema, o qual requer a atenção e ação de uma equipe de suporte técnico.
2. **Sistema de Chamados:** é a ferramenta que reúne todos os chamados de atendimento da CONTRATANTE, sendo nesta relatada as causas e soluções adotadas, registradas as métricas e distribuídos os atendimentos.
3. **Requisição:** é um chamado de natureza não crítica, decorrente de uma solicitação não gerada pelo impedimento imediato de execução de atividades de um usuário ou localidade.
4. **Incidente:** é um chamado de natureza crítica, resultante de um problema que impede a execução de atividades, ou reduz a qualidade de um serviço de TIC, de um usuário ou localidade.
5. **AUTIC:** atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação.
6. **OITIC:** suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.
7. **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação.
8. **Tempo de Início de Tratativa (TIT):** é o tempo máximo para a CONTRATADA atribuir um profissional responsável pela primeira intervenção, após o registro de um chamado pelo usuário no Sistema de Chamados, independente do atendimento ser realizado de forma presencial ou remota.
9. **Tempo de Deslocamento (TD):** é o tempo máximo aplicável para o profissional, designado pela CONTRATADA, efetuar o deslocamento até a localidade para realizar o atendimento do chamado de forma presencial.
10. **Tempo Máximo de Solução (TMS):** é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento da designação de um profissional pela CONTRATADA para o atendimento do chamado até o encerramento deste no sistema.
11. **Termo de Serviço (TRS):** é a listagem de ações praticadas pela CONTRATADA, de forma intencional ou não, que são indesejadas pela CONTRATANTE na execução do contrato.
12. **Impacto:** reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos chamados quanto ao impacto será determinada pela quantidade de unidades e pessoas afetadas. O grau de mensuração é:
  - 13.1. Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.
  - 13.2. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TIC, sistemas ou recursos críticos.
  - 13.3. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TIC prestados à população.
13. **Altíssimo :**

13.4. Qualquer incidente ou requisição reportado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE como urgente.

14. **Alto :**

14.1. Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Superintendência, Delegacias Descentralizadas, plantão, unidades de atendimento de passaporte).

14.2. Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.

14.3. Requisições de baixa complexidade e rápida solução.

15. **Médio :**

15.1. A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema num equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).

15.2. O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.

16. **Baixo :**

16.1. A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.

16.2. O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.

16.3. Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impede o trabalho principal do usuário.

17. **Baixíssimo :**

17.1. O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.

17.2. O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.

17.3. A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

17.4. A solicitação é uma requisição de mudança programada.

18. ***Urgência:*** é determinada pela necessidade da CONTRATANTE de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do chamado, caso não haja atendimento em curto prazo.

19. **Crítica**

19.1. O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.

19.2. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.

19.3. O sistema, serviço ou recurso é crítico.

19.4. Qualquer incidente ou requisição reportado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE como urgente.

20. **Alta**

20.1. O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.

20.2. O sistema ou recurso é essencial.

21. **Média**

21.1. O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.

22. **Baixa**
- 22.1. Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.
- 22.2. O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.
23. **Prioridade:** estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela é balizadora do esforço a ser empreendido no atendimento.
24. **Sistema de Chamados da CONTRATANTE** é a principalmente ferramenta usada para medição de resultados, com todas as atividades e todo o ciclo de atendimento sendo registrados neste sistema.
25. **LET:** Líder da Equipe Técnica.
26. **PDITC:** Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.
27. **IA:** Inteligência Artificial.
28. **ITSM:** Ferramenta IT Service Management
29. **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
30. E outros termos estabelecidos na legislação vigente e conforme item 4.5 T.R( Requisitos Legais).

**ANDERSON VIEIRA CANTINI**  
Integrante Requisitante Titular

**ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA**  
Integrante Requisitante Substituto

**MARCOS ANTÔNIO DA SILVA**  
Integrante Técnico Titular

**ROGÉRIO PRATES COSTA ALVES**  
Integrante Técnico Substituto

**CÉLIO SANTANA LISBOA**  
Integrante Administrativo Titular

**WILLIAM CORDEIRO LEITE**  
Integrante Administrativo Substituto



Documento assinado eletronicamente por **ANDERSON VIEIRA CANTINI, Agente de Polícia Federal**, em 03/09/2024, às 12:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CELIO SANTANA LISBOA, Agente Administrativo(a)**, em 03/09/2024, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS ANTONIO DA SILVA, Perito(a) Criminal Federal**, em 03/09/2024, às 15:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA, Agente Administrativo(a)**, em 03/09/2024, às 12:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO PRATES COSTA ALVES, Agente de Polícia Federal**, em 03/09/2024, às 14:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **WILLIAM CORDEIRO LEITE, Gestor Financeiro**, em 03/09/2024, às 14:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=37080875&crc=0040823C](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=37080875&crc=0040823C).

Código verificador: **37080875** e Código CRC: **0040823C**.

---

**Referência:** Processo nº 08389.002860/2024-68

SEI nº 37080875