



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

**ANEXO XII – RELATÓRIOS GERENCIAIS**

**NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

Os relatórios gerenciais e técnicos apresentados pela Contratada deverão conter no mínimo as informações relacionadas na tabela abaixo:

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
<b>Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho</b>	· Período de faturamento mensal.· Indicadores de nível de serviço e de desempenho.
<b>Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI</b>	· Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais, de acordo com a determinação do CONTRATANTE.· Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos e essenciais, de acordo com a determinação do CONTRATANTE.
<b>Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal</b>	· Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.· Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível).· Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.· Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.· Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
<b>Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI</b>	· Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.· Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
<b>Relatório Mensal de Requisições de Mudança.</b>	· Relação de todas as Requisições de Mudança executadas no mês, informando, ao menos: área solicitante, status da mudança (executada ou falha na execução), quais os Itens de Configuração afetados; classificação pelo tipo de mudança.
<b>Relatório Mensal de Requisições Planejadas.</b>	· Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração.· Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
<b>Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC</b>	· Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão
<b>Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI</b>	· Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TI como Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados.

**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 12:30, 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 14:08, 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 **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 **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](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS ANTONIO DA SILVA, Perito(a) Criminal Federal**, em 03/09/2024, às 15:19, 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?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=37120978&crc=A284BFE8](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=37120978&crc=A284BFE8).  
Código verificador: **37120978** e Código CRC: **A284BFE8**.