



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

ANEXO XVI – PROCESSO DE ATENDIMENTO

1. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 1.

TABELA 1- MATRIZ DE DEFINIÇÃO DA PRIORIDADE NO ATENDIMENTO, EM FUNÇÃO DO IMPACTO E DA URGÊNCIA.				
IMPACTO	URGÊNCIA			
	Crítica	Alta	Média	Baixa
Altíssimo	1	1	2	2
Alto	1	2	2	3
Médio	2	2	3	4
Baixo	2	3	4	4
Baixíssimo	3	3	4	5

Critérios de Atendimentos

2. **Critérios gerais:**

- 2.1. O Sistema de Chamados da CONTRATANTE é a principal ferramenta usada para medição de resultados, com todas as atividades e todo o ciclo de atendimento sendo registrados neste sistema.
- 2.2. Tanto a CONTRATANTE quanto os profissionais credenciados da CONTRATADA, poderão consultar e extrair relatórios do sistema para aferir a entrega dos serviços contratados e o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos neste TR.
- 2.3. Mensalmente será efetuada avaliação do nível de qualidade e de desempenho dos serviços prestados mediante a comparação entre os resultados obtidos pela CONTRATADA e as metas estabelecidas pela CONTRATANTE.
- 2.4. Em caso de descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços exigidos, serão aplicados os ajustes de pagamentos pertinentes através do cálculo da glosa.
- 2.5. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TIC, a partir da melhoria da gestão, do aprimoramento dos métodos proativos.

3. **Critérios de aceitação :**

- 3.1. Os chamados somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.

3.2. Uma requisição ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto, os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação da glosa prevista.

3.3. Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado na linha de tempo a partir do primeiro encerramento. O chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução dentro do Tempo de Início de Tratativa (TIT) definido neste TR. Caso o chamado ultrapasse o TIT poderá ser aplicado o TRS, conforme consta no Anexo II do ETP.

4. **Crítérios de atendimento :**

4.1. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentado no Anexo XIII do TR.

4.2. O tempo de início do tratamento (TIT) para os atendimentos a serem executados pela CONTRATADA é de 30 (dez) minutos.

4.3. Para os atendimentos presenciais, poderá ser aplicado um Tempo de Deslocamento (TD) variável conforme a localidade. A relação dos chamados que podem ser aplicados TD encontra-se indicada no Anexo II, e os tempos máximos são definidos no Anexo II do ETP por localidade.

4.4. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, os chamados devem atender globalmente os TMS estabelecidos para incidentes e requisições.

4.5. Os chamados serão avaliados pelos líderes de equipes da CONTRATADA e priorizados no atendimento de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

5. **Crítérios Gerais de tratamento de Requisições e Incidentes :**

5.1. O encaminhamento das requisições com todas as informações necessárias para seu atendimento é de responsabilidade do N1 – Central de Serviços DTI/PF . Caso a requisição seja registrada com informações incompletas, esta deve ser devolvida ao N1, para que se faça as devidas correções, e comunicado à Central de Serviços DTI/PF para que essa tome as providências cabíveis para evitar esse tipo de não conformidade. Nessas situações, até que se faça o devido encaminhamento, não haverá contagem de tempo no Acordo de Nível de Serviço da CONTRATADA.

5.2. No atendimento de requisição o TMS será computado no horário administrativo, conforme item 2.4 subitem III deste TR.

5.3. No atendimento de incidente o TMS será computado em horas ininterruptas.

5.4. Os chamados previamente classificados pelo N1 - Central de Serviços DTI/PF poderão ser escalados para o atendimento das Equipes de OITIC e/ou AUTIC da CONTRATADA.

5.5. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser acionada o Líder da Equipe Técnica, da CONTRATADA, para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Poderá também ser acionada a Equipe de Governança da DTI/PF para orientações. Durante a análise do problema, pode haver a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

5.6. Um chamado determinado como incidente só poderá ser alterado para requisição após a validação, pela CONTRATANTE, da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela

CONTRATADA.

5.7. No chamado alterado de incidente para requisição, sem a validação da CONTRATANTE, incidirá glosa conforme a definida na tabela de Termo de Serviço (TRS) Anexo III do ETP.

5.8. Chamados alterados de requisição para incidente, ou reclassificados dentro da mesma modalidade, deve a CONTRATADA registrar no histórico a motivação da alteração.

5.9. A Equipe Técnica da CONTRATANTE pode determinar a abertura, suspensão, priorização, encerramento e reabertura de chamados, no interesse do melhor desempenho das atividades da CONTRATANTE, devendo as determinações serem cumpridas de imediato pela CONTRATADA, sendo as decisões registradas no Sistema de Chamados.

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 **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 **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 **ROGERIO PRATES COSTA ALVES, Agente de Polícia Federal**, em 03/09/2024, às 14:11, 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 15:24, 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=37121032&crc=EC8CE1FA](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=37121032&crc=EC8CE1FA).

Código verificador: **37121032** e Código CRC: **EC8CE1FA**.

Referência: Processo nº 08389.002860/2024-68

SEI nº 37121032