

**Anexo XXVI - Anexo 4.2 - PDTI 2023-2024 RFB Publicado.**  
**pdf**

2023-2024

# Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI



**Receita Federal**

**Subsecretaria de Gestão Corporativa  
Coordenação-Geral de Tecnologia e Segurança da Informação**



**BRASÍLIA-DF/2023**

## FICHA TÉCNICA

- Fernando Haddad  
**Ministro da Fazenda**
- Robinson Sakiyama Barreirinhas  
**Secretário Especial da Receita Federal do Brasil**
- Adriana Gomes Rêgo  
**Subsecretária Geral**
- Juliano Brito da Justa Neves  
**Subsecretário de Gestão Corporativa**
- Felipe Mendes Moraes  
**Coordenador-Geral de Tecnologia e Segurança da Informação**
- Danielle Carvalho Barbosa  
**Coordenadora de Gestão Integrada**
- Carlos Galberto Silva Ribeiro  
**Coordenador de Sistemas**
- Neolúcio de Vasconcelos  
**Coordenador de Infraestrutura Tecnológica**
- Adriana Meiko Eguchi Asami  
**Chefe da Divisão de Segurança em Tecnologia da Informação**
- Paulo Eduardo Silva  
**Chefe da Divisão de Plataformas Tecnológicas Estruturantes**
- Fernando Carvalho da Rocha  
**Chefe do Serviço de Planejamento de TI e Acompanhamento de Projetos e Processos**

### **Equipe de Elaboração e Consolidação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação**

- Andreia Garcia Tomaz
- Caroline Valadão de Oliveira
- Danielle Carvalho Barbosa
- Fernando Carvalho da Rocha
- Roberto Luiz Barreto Ramos
- Thais Motomatsu Silva Romano



## Sumário

HISTÓRICO DE VERSÕES .....	4
ABREVIASÕES .....	5
1– INTRODUÇÃO.....	6
2- VIGÊNCIA .....	7
3- ABRANGÊNCIA.....	7
4- METODOLOGIA APLICADA .....	7
5- DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	8
6- PRINCÍPIOS E DIRETRIZES .....	9
7- REFERENCIAL ESTRATÉGICO.....	12
7.1 – <i>Plano Estratégico Institucional 2021/2023 da RFB</i> .....	12
7.2 - Relação do Mapa Estratégico e Cadeia de Valor .....	14
7.3 – <i>Cadeia de valor da RFB – Macroprocesso de TI</i> .....	15
7.4 – Alinhamento dos Objetivos da RFB à Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação do Ministério da Fazenda (EITI-MF) .....	15
7.5- <i>Alinhamento dos Objetivos da RFB à Estratégia de Governo Digital (EDG)</i> .....	16
8 - ORGANIZAÇÃO DA TI NA RFB .....	17
8.1 - Organograma da Coordenação Geral de Tecnologia e Segurança da Informação(Cotec) na RFB .....	18
8.2 - <i>Estrutura da Cotec de acordo com o Regimento Interno da RFB (Artigo 2º da Portaria nº 284, de 27 de julho de 2020, do Ministério da Economia)</i> .....	19
2.5.3 - COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Cotec) .....	19
2.5.3.1 - <i>Coordenação de Gestão Integrada (Cogei)</i> .....	19
2.5.3.1.1 - Divisão de Gestão de Serviços (Diges) .....	19
2.5.3.1.1.1 - Equipe de Gestão Nacional de Serviços de TI (EGS) .....	19
2.5.3.1.2 - Divisão de Gestão de Contratos de Tecnologia e Segurança da Informação (Digec) .....	19



2.5.3.1.2.1 - Equipe de Gestão de Contratos de TI (ECT) .....	19
2.5.3.1.3 - Serviço de Planejamento de TI e Acompanhamento de Projetos e Processos (Sepap) .....	19
2.5.3.1.4 - Equipe de Estrutura Tecnológica para Convênios (ECV).....	19
2.5.3.2 - Coordenação de Sistemas (Cosis).....	19
2.5.3.2.1 - Divisão de Gestão de Soluções de TI (Diget).....	19
2.5.3.2.1.1 - Equipe de Gestão de Métricas (EGM).....	19
2.5.3.2.1.2 - Equipe de Gestão do Portfólio de Produtos de TI (EPT) .....	19
2.5.3.2.2 - Divisão de Administração da Informação (Disad).....	19
2.5.3.2.2.1 - Equipe de Inteligência Artificial (EIA).....	19
2.5.3.2.2.2 - Equipe de Cruzamento de Dados e Criação de Conhecimento (ECC) .....	19
2.5.3.2.3 - Divisão de Desenvolvimento Interno (Didev) .....	19
2.5.3.2.3.1- Equipe de Teste de Software (ETS) .....	19
2.5.3.3 - Coordenação de Infraestrutura Tecnológica (Coinf) .....	19
2.5.3.3.1 - Divisão de Soluções de Tecnologia e Segurança da Informação (Disot) ....	19
2.5.3.3.1.1 - Equipe de Internalização de Tecnologia (EIT) .....	19
2.5.3.3.2 - Divisão de Infraestrutura e Operação Nacional (Difra) .....	19
2.5.3.3.2.1 - Equipe de Gestão do Datacenter RFB (EGD).....	19
2.5.3.3.2.2 - Equipe de Gerência de Ambiente Informatizado Nacional (EAI).....	19
2.5.3.3.2.3 - Serviço de Tecnologia e Segurança da Informação das Unidades Centrais (Setec).....	20
2.5.3.4 - Divisão de Segurança em Tecnologia da Informação (Diseg).....	20
2.5.3.4.1 - Equipe de Segurança em Infraestrutura e Sistemas (ESI).....	20
2.5.3.4.2 - Equipe de Gestão de Certificação Digital (EDI) .....	20
2.5.3.5 - Divisão de Plataformas Tecnológicas Estruturantes (Dplat) .....	20
2.5.3.5.1 - Equipe de Gestão Nacional de Plataformas Tecnológicas (ENP) .....	20
2.5.3.6 - Serviço Especial de Tecnologia e Segurança da Informação (Serti).....	20



2.5.3.7 - Seção Especial de Tecnologia e Segurança da Informação (Sarti).....	20
2.5.3.8 - Equipe de Suporte à Governança de TI (EST) .....	20
2.5.3.9 - Equipe de Prestação de Informações de TI (EPI) .....	20
8.3 - Competências da Cotec de acordo com o Regimento Interno (Artigo 187 e seguintes) .....	20
9- INVENTÁRIO DE NECESSIDADES.....	25
9.1 - Critérios de priorização .....	25
9.2 - Necessidades levantadas .....	26
10 - CAPACIDADE ESTIMADA DE EXECUÇÃO.....	28
11 - PLANO DE AÇÃO .....	30
12 - PLANO ORÇAMENTÁRIO .....	33
12.1 - Plano de Contratações Anual (PCA) 2023 .....	33
12.2- Vinculação das Ações ao Plano de Contratações Anual (PCA 2023) Vincular ações e contratações .....	34
13 - PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS .....	37
13.1 - Alocação de pessoas .....	37
13.2 - Papéis de TI .....	38
13.3 - Necessidades de Capacitação da Área de TI .....	38
14 - PLANO DE RISCOS .....	40
15 - PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO E REVISÃO.....	44
16 - FATORES CRÍTICOS PARA IMPLANTAÇÃO DO PDTI .....	45
17 – CONCLUSÃO.....	46



## HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
21/03/2023	1.0	Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Equipe de elaboração



## ABREVIASÕES

- **CGD** Comitê de Governança Digital
- **COGEP** Coordenação Geral de Gestão de Pessoas
- **COTEC** Coordenação Geral de Tecnologia e Segurança da Informação
- **EGD** Estratégia de Governo Digital
- **EITI** Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação
- **IAAC** Indicador de Amplitude das Ações de Capacitação
- **IApAC** Indicador de Aprofundamento das Ações de Capacitação
- **IDG** Índice de Desenvolvimento Gerencial
- **MF** Ministério da Fazenda
- **NCTI** Núcleo de Contratações de Tecnologia da Informação
- **PCA** Plano de Contratações Anual
- **PAEP** Plano Anual de Execução de Projetos de TI
- **PDTI** Plano Diretor de Tecnologia da Informação
- **PEI** Plano Estratégico Institucional
- **PETI** Plano Estratégico de Tecnologia da Informação
- **RFB** Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
- **SGD** Secretaria de Governo Digital
- **SISP** Sistema de Adm. dos Recursos de TI do Poder Executivo Federal
- **TI** Tecnologia da Informação



## 1– INTRODUÇÃO

A Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB) é órgão específico e singular da estrutura do Ministério da Fazenda. Ela é responsável pela administração dos tributos de competência da União, inclusive os previdenciários, e aqueles incidentes sobre o comércio exterior, abrangendo parte significativa das contribuições sociais do País.

Além de atuar no combate e na prevenção aos ilícitos fiscais e aduaneiros como sonegação fiscal, contrabando, descaminho, pirataria, fraude comercial, tráfico de drogas e de animais em extinção e outros delitos relacionados ao comércio internacional, a RFB também auxilia o Poder Executivo Federal na formulação da política tributária.

A Receita Federal do Brasil está presente em todo o território nacional, com atuação nas Unidades Centrais e nas dez Regiões Fiscais, por meio de suas Superintendências, Delegacias, Alfândegas, Inspetorias, Agências e Postos de Atendimento.

Na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é definido como “instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TIC, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período”.

O PDTI da RFB é o instrumento utilizado pelo órgão para apresentar o seu planejamento de nível tático na área de TI, alinhado à estratégia organizacional e à estratégia de tecnologia. Seu objetivo é demonstrar as iniciativas que serão executadas para o atingimento dos objetivos organizacionais.

Este PDTI está alinhado à Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação (EITI) do Ministério da Fazenda, à Estratégia de Governo Digital (EGD) conforme Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020 e às disposições da Portaria SGD/ME nº 778, de 04 de abril de 2019, que dispõe sobre a implantação da Governança de TI nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal (SISP).



## 2- VIGÊNCIA

Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação terá vigência nos anos de 2023 e 2024, em consonância com o Planejamento Estratégico Institucional do Ministério da Fazenda e com o Plano Estratégico da Receita Federal.

## 3- ABRANGÊNCIA

O Plano Diretor de TI abrange toda a RFB, sendo orientador para as iniciativas de TI das áreas de negócio e para as equipes de TI localizadas nos órgãos centrais, em suas projeções regionais (Serti e Sartis) e nas demais unidades de TI do órgão.

Enquanto direcionador das aquisições de TI, abrange as necessidades das áreas de negócio no que se refere ao uso de ferramentas e soluções tecnológicas.

## 4- METODOLOGIA APLICADA

O PDTI 2023-2024 da RFB é resultado da consolidação de instrumentos de Governança e Gestão no âmbito da Receita Federal e de princípios e diretrizes estabelecidos para a Administração Pública Federal.

Neste contexto, o presente PDTI foi elaborado com base nas diretrizes da Estratégia de Governo Digital (EGD), do Plano Estratégico Institucional da Receita Federal 2021-2023, bem como fez uso da avaliação do seu PDTI anterior, vigente nos anos 2021 e 2022.

A metodologia aplicada para sua elaboração está descrita no Guia de elaboração do PDTIC versão 2.0, proposta pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), que é o sistema de planejamento, coordenação, organização, operação, controle e supervisão dos recursos de TI no Governo Federal.



## 5- DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

São documentos norteadores deste PDTI:

- Estratégia de Governança Digital da Administração Federal (EGD), instituída conforme o Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020;
- Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação (EITI) do Ministério da Economia (2019-2022);
  - Guia de PDTIC do SISP Versão 2.0, de 1º de setembro de 2016;
  - Estratégia brasileira de transformação digital 2018;
  - Lei geral de proteção de dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018;
  - Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISP;
- COBIT (*Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia Relacionada*)
- Instrução Normativa conjunta MP/CGU nº 1, de 10 maio de 2016, dispõe sobre controle internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2020/2022 do Ministério da Economia;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2021/2022 da Receita Federal do Brasil;
- Plano Estratégico Institucional da Receita Federal 2021/2023;
- Portaria Cotec nº 14, de 25 de março de 2014, que dispõe sobre papéis, e suas respectivas atribuições, exercidos no âmbito da Cotec;
- Portaria ME nº 284, de 27 de julho de 2020, que aprova o Regimento Interno da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil;
- Portaria nº 778, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre a implantação da governança de TI nos órgãos e entidades pertencentes ao SISP,
- Portaria RFB nº 867, de 02 de abril de 2014, dispõe sobre a política de renovação de estações de trabalho no âmbito da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB).



## 6- PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Como instrumento de Planejamento tático e operacional da área de TI da RFB, este PDTI segue os seguintes princípios e diretrizes:

ID	Princípio/Diretriz	Normativo
PD01	Alinhamento à Estratégia de Governo Digital	Decreto nº 10.332/2020, alterado pelo Decreto nº 10.996/2022
PD02	Alinhamento à Estratégia brasileira de transformação digital	Decreto nº 9.319/2018, e estratégia brasileira para a transformação digital (e-digital) 2018
PD03	Estratégia Integrada de TI (EITI) do ME	PDTI do Ministério da Fazenda
PD04	Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Lei nº 13.709/2018, alterada pela Lei nº 13.853/2019
PD05	Guia de PDTIC do SISP	Guia de PDTIC do SISP versão 2.0
PD06	Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do ME	PDTI ME 2020 a 2022
PD07	Plano estratégico Institucional 2021/2023 da RFB	Plano Estratégico Institucional RFB 2021/2023
PD08	Aderência das ações de TIC às políticas públicas	Decreto nº 10.332/2020
PD09	Melhoria contínua dos processos de trabalho	COBIT ( <i>Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia Relacionada</i> ); Portaria SGD/ME nº 778/2019
PD010	Segurança da informação	Lei nº 12.527/2011; IN GSI/PR nº 1 de 2020
PD011	Desenvolvimento dos recursos humanos de TI	Programa de educação corporativa (Proeduc) – Portaria RFB nº 128, de 04 de fevereiro de 2013
PD012	Gestão dos contratos de TI	IN SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022; Lei nº 14.133/2021 [RLBR: Nova LEG.]
PD013	Gestão dos serviços de TI	COBIT, ISO 20000
PD014	Desenvolvimento de soluções de TI	COBIT
PD015	Gestão de riscos	IN conjunta nº 1, de 10 de maio de 2016 (PR/CGU)
PD016	Política de dados abertos	Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016

Seguindo as orientações do Guia de PDTIC do SISP, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da RFB está alinhado aos sistemas de Planejamento da Administração Pública Federal, que são o PPA, a LDO e LOA.



As ações enumeradas neste PDTI estão estruturadas de maneira a atingirem as seguintes diretrizes estabelecidas na Estratégia de Governo Digital:

- **Governo Centrado no cidadão**, tendo como objetivos a oferta de serviços públicos digitais, a avaliação de satisfação nos serviços digitais, e a disponibilização de canais e serviços digitais simples e intuitivos;
- **Governo Integrado**, com a possibilidade de acesso digital único aos serviços públicos, às plataformas e ferramentas compartilhadas e a serviços públicos integrados;
- **Governo Inteligente**, com políticas públicas baseadas em dados e evidências, em serviços públicos do futuro e tecnologias emergentes e serviços preditivos e personalizados ao cidadão;
- **Governo Confiável**, mediante a implementação da Lei Geral de Proteção de dados no âmbito do Governo Federal, da garantia da segurança das plataformas de governo digital de missão crítica e através da Identidade digital ao cidadão;
- **Governo Transparente e Aberto**, mediante a reformulação/o dos canais de transparência e dados abertos, da participação do cidadão na elaboração das Políticas Públicas, e da definição do Governo como plataforma para novos negócios;
- **Governo Eficiente**, mediante a otimização das infraestruturas de tecnologia da informação, tendo o digital como fonte de recursos para políticas públicas essenciais e através de equipes de Governo com competências digitais.

A vinculação do PDTI à estratégia de transformação digital, instituída pelo Decreto nº 9.319 de 2018, ocorre através das iniciativas que visam à transformação digital do Governo, tornando-o mais acessível à população e mais eficiente em prover serviços ao cidadão, de acordo com a Estratégia de Governo Digital (Decreto nº 10.332 de 2020).

No que se refere ao plano estratégico institucional do Ministério da Fazenda, a Receita Federal, como órgão responsável pela arrecadação e fiscalização dos tributos federais contribui diretamente para o alcance dos objetivos estratégicos da instituição, em especial aos objetivos de ‘Recuperar o equilíbrio fiscal e controle de gastos públicos’ e ‘Simplificar tributos’. Além disso, com a atuação direta da Coordenação Geral de Tecnologia e Segurança da Informação da RFB, também contribui para o atingimento do objetivo estratégico de ‘Desburocratizar e digitalizar os serviços para a sociedade’.

A vinculação ao Plano Estratégico Institucional da Receita Federal do Brasil se dá mediante a aderência aos objetivos estratégicos institucionais e aos princípios gestão do



órgão, quais sejam:

- Eficiência;
- Inovação;
- Valorização de pessoas;
- Cooperação, tanto interna quanto com entidades externas, públicas e privadas.

Os objetivos integrados de TI, de acordo com a Estratégia integrada de TI do MF, aos quais o PDTI da Receita Federal também está vinculado são os seguintes:

- Simplificar os serviços entregues ao cidadão por meio da transformação digital;
- Promover o compartilhamento e a integração de sistemas, dados e recursos (infraestrutura, pessoas e serviços), de modo a fomentar e difundir boas práticas;
- Reduzir custos, racionalizar recursos e garantir a qualidade dos serviços;
- Aperfeiçoar os mecanismos de priorização e harmonização das ações, privilegiando resultados efetivos;
- Viabilizar o monitoramento de resultados e da aplicação eficiente dos recursos, promovendo a transparência;
- Promover um espaço de colaboração onde o governo possa trabalhar em parceria com a sociedade para inovar e transformar digitalmente a nação.

Com relação aos fundamentos e diretrizes estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Plano Diretor de TI da RFB enumera iniciativas que estão relacionadas à proteção e ao tratamento de dados pessoais dos contribuintes, de acordo com os guias operacionais para adequação à LGPD elaborados pela Secretaria de Governo Digital.

Da mesma forma, é objetivo do PDTI colaborar para o desenvolvimento da governança de TI da RFB identificando necessidades, metas e ações que integradas atuem no aprimoramento dos seguintes pontos:

- Capacitação dos recursos humanos de TI;
- Segurança da informação;
- Desenvolvimento de sistemas de informação;
- Gestão de serviços de TI;
- Contratação de bens e serviços de TI;
- Gestão de contratos de TI;
- Gestão orçamentária de TI.



## 7- REFERENCIAL ESTRATÉGICO

### 7.1 – *Plano Estratégico Institucional 2021/2023 da RFB*

Missão	
Nós administramos o sistema tributário e aduaneiro, contribuindo para o bem-estar econômico e social do país	
Visão	
Sermos reconhecidos como essenciais ao progresso do país, engajados na inovação, na promoção da conformidade tributária e aduaneira e na oferta de serviços de excelência à sociedade	
Valores	
<b>Integridade</b>	Fazemos o que é certo, com honestidade e firmeza ética, seguindo critérios técnicos e atentos à necessidade de prevenir e corrigir desvios de conduta
<b>Imparcialidade</b>	Atuamos de forma imparcial e impessoal, em obediência à legalidade, contribuindo para a justiça fiscal
<b>Profissionalismo</b>	Cumprimos nossa missão baseados em normas e procedimentos institucionais bem definidos, agindo com respeito, competência, responsabilidade e imparcialidade
<b>Transparência</b>	Promovemos a publicidade de nossas ações institucionais e práticas administrativas de forma clara e acessível a toda a sociedade, de forma a propiciar o controle social e a redução de assimetria de informações entre os agentes econômicos

Princípios de Gestão	
<b>Eficiência</b>	Entregamos o melhor resultado possível com economicidade, e sempre buscamos a melhoria de produtividade dos processos de trabalho
<b>Inovação</b>	Somos uma instituição dinâmica e criativa, que constantemente concretiza novas formas de entregar o melhor à sociedade
<b>Valorização das pessoas</b>	Somos comprometidos em cumprir com a nossa missão, mantendo nosso corpo funcional sempre motivado e valorizado
<b>Cooperação</b>	Atuamos de forma coordenada e integrada internamente, bem como com organizações públicas e privadas, nacionais e internacionais, intensificando a abrangência das ações e a amplitude dos resultados



### Objetivos Estratégicos

ID	Descrição
OE01	Aproximar a arrecadação efetiva da potencial
OE02	Ampliar a conformidade tributária e aduaneira em obediência à legalidade
OE03	Aumentar a satisfação dos contribuintes com a Receita Federal
OE04	<b>Aumentar o engajamento do corpo funcional</b>
OE05	Ampliar a segurança e a agilidade no comércio exterior

### Objetivos de processos

ID	Descrição
OP01	Aperfeiçoar as informações sobre contribuintes e setores econômicos
OP02	Incrementar a segurança jurídica, por meio da interpretação da legislação e pela redução de litígios
OP03	<b>Intensificar a oferta de serviços por meio digital</b>
OP04	Aprimorar a comunicação interna e externa
OP05	Ampliar o combate a ilícitos tributários e aduaneiros
OP06	Ampliar a atuação da RFB com base em modelo integrado de gestão de riscos
OP07	Agilizar a análise das demandas requeridas à Receita Federal
OP08	Simplificar o cumprimento das obrigações tributárias e aduaneiras
OP09	Fortalecer a cooperação com órgãos nacionais e internacionais e com a sociedade
OP10	Promover a constituição de créditos tributários, com ênfase na arrecadação
OP11	Promover a cidadania fiscal
OP12	Agilizar a arrecadação dos créditos tributários constituídos

### Objetivos de pessoas e recursos

ID	Descrição
OP01	<b>Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional</b>
OP02	<b>Fortalecer a atuação integrada de equipes</b>
OP03	<b>Ampliar o uso da TI para automatização e inovação</b>
OP04	<b>Estimular a inovação e a gestão do conhecimento</b>
OP05	<b>Aprimorar a gestão do desempenho de pessoas e equipes</b>
OP06	<b>Otimizar o desenvolvimento do corpo funcional aplicado à era digital e aos processos de trabalho</b>
OP07	Aperfeiçoar o marco normativo para fortalecimento da atuação da RFB
OP08	Promover ações de melhoria do clima organizacional
OP09	Ampliar as oportunidades de reconhecimento e valorização das pessoas
OP10	<b>Otimizar o uso de recursos institucionais</b>
OP11	Fortalecer a logística aplicada às operações de vigilância e repressão e à gestão de mercadorias apreendidas



## 7.2 - Relação entre Mapa Estratégico e Cadeia de Valor

A Cadeia de Valor é um dos mais importantes subsídios para a construção de planejamento estratégico da Receita Federal, constituindo-se na principal forma de relacionamento entre os processos de trabalho e a estratégia do órgão. A partir desse instrumento, os administradores identificam os processos mais críticos nos quais são necessárias melhorias significativas em face das demandas requeridas em um dado ciclo de gestão.



## **7.3 – Cadeia de valor da RFB – Macroprocesso de TI**

Governança de TI – Descrição dos processos	
Realizar a governança de TI	Compreende a gestão estratégica e das políticas de TI e seus planos e portfólios
Prospectar inovações e gerir necessidades em soluções de TI	Envolve a gestão da prospecção de inovação tecnológica, identificação de necessidades e provimentos de soluções e inovações de TI
Desenvolver, adquirir e implantar soluções de TI	Consiste na gestão do processo de desenvolvimento desistemas no âmbito interno e externo à RFB
Manter e suportar soluções de TI	Envolve a produção de soluções de TI e a administração de acesso a segmentos do ambiente informatizado da organização
Gerir prestadores de serviços e fornecedores de TI	Envolve o gerenciamento de contratos de soluções de TI e a instrução da prorrogação e alteração destes contratos
Gerir segurança de TI	Engloba a gestão da segurança do ambiente informatizado de TI e da estrutura da certificação digital

#### **7.4 – Alinhamento dos Objetivos da RFB à Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação do Ministério da Fazenda (EITI-MF)**

Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação do Ministério da Fazenda (EITI-MF)		Objetivos da RFB
ID	Objetivos estratégicos integrados à TI	ID
OE.1	Simplificar os serviços entregues ao cidadão por meio da transformação digital	OP03; OPR01; OPR03
OE.2	Promover o compartilhamento e a integração de sistemas, dados e recursos (infraestrutura, pessoas e serviços), de modo a fomentar e difundir boas práticas	OE04; OPR03; OPR04; OPR10
OE.3	Reducir custos, racionalizar recursos e garantir a qualidade dos serviços	OE04; OPR01; OPR02; OPR03
OE.4	Aperfeiçoar os mecanismos de priorização e harmonização das ações, privilegiando resultados efetivos	OPR04; OPR05; OPR06
OE.5	Viabilizar o monitoramento de resultados e da aplicação eficiente dos recursos, promovendo a transparência	OE04; OP03; OPR01; OPR05
OE.6	Promover um espaço de colaboração onde o governo possa trabalhar em parceria com a sociedade para inovar e transformar digitalmente a nação	OE04; OPR04; OPR06; OPR10



## 7.5- Alinhamento dos Objetivos da RFB à Estratégia de Governo Digital (EGD)

EGD 2020-2022		RFB
Princípios	Objetivos	Objetivos
<b>Governo centrado no cidadão</b>	Oferta de serviços digitais	OP03; OPR03 OPR06
	Avaliação de satisfação nos serviços digitais	OP03; OPR01 OPR03; OPR04 OPR06
	Canais e serviços digitais simples e intuitivos	OP03; OPR03
<b>Governo Integrado</b>	Acesso digital único aos serviços públicos	OP03; OPR03
	Plataformas e ferramentas compartilhadas	OP03; OPR01 OPR03; OPR05
	Serviços públicos integrados	OP03; OPR03 OPR06; OPR10
<b>Governo Inteligente</b>	Políticas públicas baseadas em dados e evidências	OPR10
	Serviços públicos do futuro e tecnologias emergentes	OP03; OPR03
	Serviços preditivos e personalizados ao cidadão	OPR01; OPR03 OPR06; OPR10
<b>Governo confiável</b>	Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito do Governo federal	OPR01; OPR03
	Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica	OP03; OPR01
	Identidade digital ao cidadão	OP03; OPR03
<b>Governo transparente e aberto</b>	Reformulação dos canais de transparência e dados abertos	OP03; OPR01 OPR03
	Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas	OPR10
	Governo como plataforma para novos negócios	OP03
<b>Governo eficiente</b>	Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação	OP03; OPR01 OPR03
	O digital como fonte de recursos para políticas públicas essenciais	OP03; OPR03 OPR04
	Equipes de governo com competências digitais	OE04; OPR04 OPR05; OPR06



## 8 - ORGANIZAÇÃO DA TI NA RFB

A RFB é constituída de unidades centrais e descentralizadas, distribuídas por todo o território nacional.

A estrutura de TI da RFB é composta por uma Coordenação-Geral localizada no órgão central, com projeções nas unidades descentralizadas. Além disso, a RFB possui um Comitê de Tecnologia e Segurança da Informação, instituído pela Portaria RFB nº 800, de 28 de junho de 2013 (alterada pela Portaria RFB nº 891, de 14 de maio de 2019) e cujas atribuições são estabelecidas pelo artigo 4º da Portaria RFB nº 801, de 28 de junho de 2013 (alterada pela Portaria RFB nº 892, de 14 de maio de 2019).

As competências da área de TI estão estabelecidas no Regimento Interno da RFB, conforme Portaria nº 284, de 27 de junho de 2020 do Ministério da Economia.

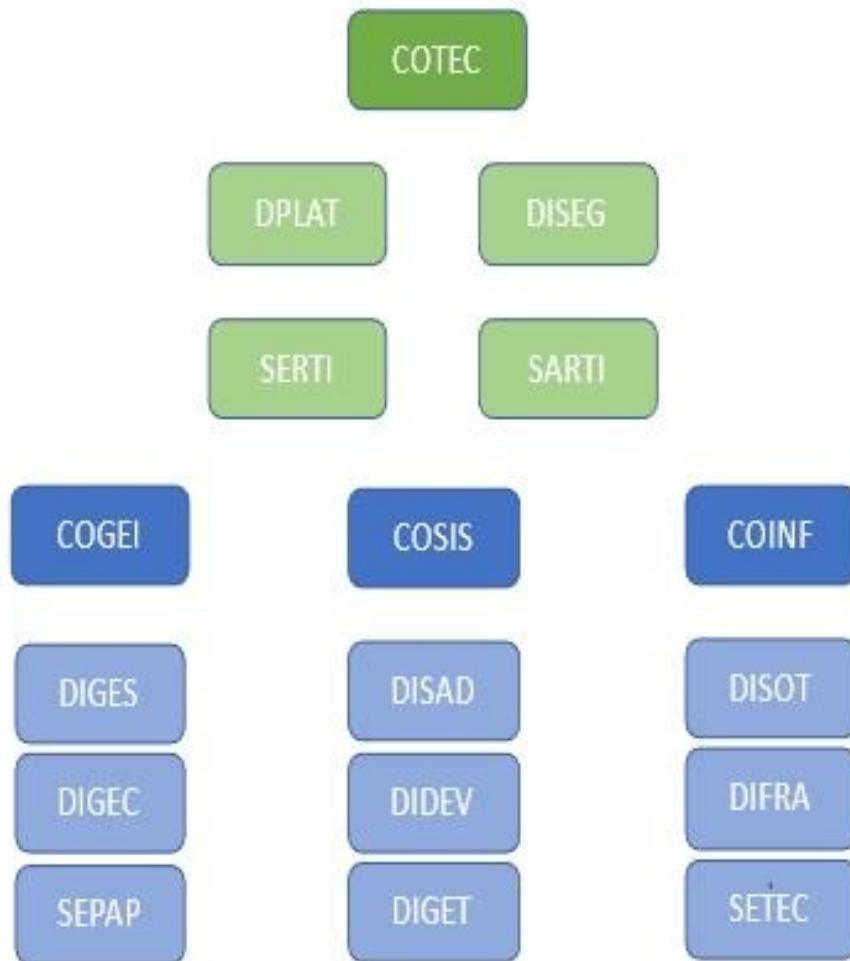
O Ambiente Informatizado da Receita Federal é definido como o conjunto de recursos que utiliza ou disponibiliza serviços de processamento de dados e sistemas de informação de uso do órgão. Estão incluídos os ambientes internos e os hospedados nas empresas contratadas como prestadoras de serviços de TI. Nos ambientes informatizados existem plataformas diferenciadas conforme as características e requisitos funcionais e não-funcionais das soluções de TI que sustentam.

A Portaria RFB nº 124, de 24 de janeiro de 2014 aprova o Mapa Estratégico de TI da RFB que teve sua vigência prorrogada até 31 de dezembro de 2020 pela Portaria RFB nº 445, de 08 de março de 2019.

O Anexo I da Portaria RFB nº 124, de 24 de janeiro de 2014 traz o Mapa Estratégico da área gestora de Tecnologia e Segurança da Informação da Receita Federal do Brasil e o Anexo II da mesma Portaria traz a descrição dos direcionadores estratégicos de TI.



**8.1 - Organograma da Coordenação Geral de Tecnologia e Segurança da Informação(Cotec) na RFB**





## **8.2 - Estrutura da Cotec de acordo com o Regimento Interno da RFB**

**(Artigo 2º da Portaria nº 284, de 27 de julho de 2020, do Ministério da Economia)**

### **2.5.3 - COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Cotec)**

#### **2.5.3.1 - Coordenação de Gestão Integrada (Cogei)**

2.5.3.1.1 - Divisão de Gestão de Serviços (Diges)

2.5.3.1.1.1 - Equipe de Gestão Nacional de Serviços de TI (EGS)

2.5.3.1.2 - Divisão de Gestão de Contratos de Tecnologia e Segurança da Informação (Digec)

2.5.3.1.2.1 - Equipe de Gestão de Contratos de TI (ECT)

2.5.3.1.3 - Serviço de Planejamento de TI e Acompanhamento de Projetos e Processos (Sepap)

2.5.3.1.4 - Equipe de Estrutura Tecnológica para Convênios (ECV)

#### **2.5.3.2 - Coordenação de Sistemas (Cosis)**

2.5.3.2.1 - Divisão de Gestão de Soluções de TI (Diget)

2.5.3.2.1.1 - Equipe de Gestão de Métricas (EGM)

2.5.3.2.1.2 - Equipe de Gestão do Portfólio de Produtos de TI (EPT)

2.5.3.2.2 - Divisão de Administração da Informação (Disad)

2.5.3.2.2.1 - Equipe de Inteligência Artificial (EIA)

2.5.3.2.2.2 - Equipe de Cruzamento de Dados e Criação de Conhecimento (ECC)

2.5.3.2.3 - Divisão de Desenvolvimento Interno (Didev)

2.5.3.2.3.1 - Equipe de Teste de Software (ETS)

#### **2.5.3.3 - Coordenação de Infraestrutura Tecnológica (Coinf)**

2.5.3.3.1 - Divisão de Soluções de Tecnologia e Segurança da Informação (Disot)

2.5.3.3.1.1 - Equipe de Internalização de Tecnologia (EIT)

2.5.3.3.2 - Divisão de Infraestrutura e Operação Nacional (Difra)

2.5.3.3.2.1 - Equipe de Gestão do Datacenter RFB (EGD)

2.5.3.3.2.2 - Equipe de Gerência de Ambiente Informatizado



Nacional (EAI)

2.5.3.3.2.3 - Serviço de Tecnologia e Segurança da Informação das Unidades Centrais (Setec)

**2.5.3.4 - Divisão de Segurança em Tecnologia da Informação (Diseg)**

2.5.3.4.1 - Equipe de Segurança em Infraestrutura e Sistemas (ESI)

2.5.3.4.2 - Equipe de Gestão de Certificação Digital (EDI)

**2.5.3.5 - Divisão de Plataformas Tecnológicas Estruturantes (Dplat)**

2.5.3.5.1 - Equipe de Gestão Nacional de Plataformas Tecnológicas (ENP)

**2.5.3.6 - Serviço Especial de Tecnologia e Segurança da Informação (Serti)**

**2.5.3.7 - Seção Especial de Tecnologia e Segurança da Informação (Sarti)**

**2.5.3.8 - Equipe de Suporte à Governança de TI (EST)**

**2.5.3.9 - Equipe de Prestação de Informações de TI (EPI)**

**8.3 - Competências da Cotec de acordo com o Regimento Interno (Artigo**

**187 e seguintes)**

**Art. 187. À Coordenação-Geral de Tecnologia e Segurança da Informação (Cotec) compete gerenciar as atividades relativas:**

- I - à realização da governança de tecnologia e segurança da informação;
- II - à prospecção de inovações e à gestão de necessidades em soluções de TI;
- III - ao desenvolvimento, à aquisição e à implantação de soluções de TI;
- IV - à manutenção da estrutura corporativa e ao suporte de soluções de TI;
- V - à gestão dos prestadores de serviços e fornecedores de TI; e
- VI - à gestão de segurança de TI.

Parágrafo único. A Cotec poderá, em alinhamento com as Superintendências, delegar às Ditec das regiões fiscais a execução nacional de atividades relativas aos processos de trabalho de Governança de TI.

**Art. 188. À Coordenação de Gestão Integrada (Cogei) compete gerenciar as atividades relativas:**

- I - à prestação e à gestão de serviços de TI;
- II - à gestão de prestadores de serviços e fornecedores de bens de TI;
- III - à elaboração e ao monitoramento

do plano diretor de TI; e  
IV - à gestão da implementação tecnológica de convênios e outros acordos de compartilhamento de dados.

**Art. 189. À Divisão de Gestão de Serviços (Diges) compete gerir e executar as atividades relativas:**

- I - aos serviços e aos sistemas em produção;
- II - às requisições de serviços, aos incidentes e aos problemas de TI;
- III - à programação de produção de soluções de TI; e
- IV - à central de serviços.

**Art. 190. À Equipe de Gestão Nacional de Serviços de TI (EGS) compete propor diretrizes, políticas, normas, padrões e procedimentos de TI e de gestão de serviços e gerir e executar as atividades relativas:**

- I - ao apoio na elaboração dos scripts de atendimento para a central de serviços;
- II - à programação de produção de soluções de TI;
- III - à identificação de possíveis impactos em outras soluções de TI disponibilizadas no ambiente de produção;
- IV - ao desenvolvimento de políticas e à



integração de ações de prevenção à indisponibilidade dos serviços de TI da RFB;

V - ao acompanhamento da restauração dos incidentes sofridos pelos serviços de TI da RFB;

VI - ao desenvolvimento e à manutenção da política de prevenção a incidentes aos serviços de TI da RFB;

VII - ao desenvolvimento e à manutenção da política de acompanhamento aos incidentes identificados;

VIII - à notificação aos fiscais técnicos dos incidentes identificados nos serviços de TI;

IX - à coordenação das ações das projeções de gestores de serviços de TI; e

X - ao acompanhamento de eventos de crise, instaurados ou previstos, envolvendo os serviços de TI.

**Art. 191. À Divisão de Gestão de Contratos de Tecnologia e Segurança da Informação (Digec) compete gerir e executar as atividades relativas:**

I - à gestão de contratos de TI, com o apoio das subunidades da Cotec e das demais áreas da RFB;

II - ao assessoramento na realização de contratações e aquisições de soluções de TI; e

III - à gestão de prestadores de serviços e fornecedores de bens de TI.

**Art. 192. À Equipe de Gestão de Contratos de TI (ECT) compete, sob a orientação da Digec, gerir e executar as atividades relativas à gestão de contratações de soluções de TI.**

**Art. 193. Ao Serviço de Planejamento de TI e Acompanhamento de Projetos e Processos (Sepap) compete gerir e executar as atividades relativas:**

I - ao planejamento estratégico, tático e operacional de tecnologia e segurança da informação;

II - ao planejamento orçamentário de tecnologia e segurança da informação e à respectiva prestação de contas quando requisitada;

III - ao acompanhamento e à supervisão da execução de projetos internos da Cotec;

IV - ao programa de capacitação de TI;

V - ao mapeamento de processos de trabalho de TI e dos respectivos riscos e ao apoio dos procedimentos gerenciais e operacionais correspondentes; e

VI - ao assessoramento do desenvolvimento organizacional no

âmbito da tecnologia e segurança da informação.

**Art. 194. À Equipe de Estrutura Tecnológica para Convênios (ECV) compete:**

I - gerir a implementação tecnológica de convênios e outros acordos de compartilhamento de dados; e

II - intermediar a comunicação com as áreas técnicas dos órgãos convenentes.

**Art. 195. À Coordenação de Sistemas (Cosis) compete gerenciar as atividades relativas:**

I - à padronização, à gestão e ao monitoramento do desenvolvimento, da manutenção e da implantação de sistemas de informação e aplicativos que suportam os processos de trabalho; e

II - à definição de arquitetura de software, modelo corporativo de dados e soluções de recuperação e análise de informações.

**Art. 196. À Divisão de Gestão de Soluções de TI (Diget) compete gerir e executar as atividades relativas:**

I - à gestão de necessidades de soluções de TI;

II - à intermediação e à integração das áreas usuárias, equipes de desenvolvimento e equipes técnicas de TI na análise das necessidades das solicitações de soluções de TI;

III - à definição e à gestão de serviços de desenvolvimento, de manutenção e de implantação dos sistemas de informação e dos aplicativos que suportam os processos da RFB;

IV - ao acompanhamento das equipes de desenvolvimento e de manutenção dos sistemas de informação e dos aplicativos;

V - ao assessoramento da definição e da evolução do processo de desenvolvimento e de manutenção dos sistemas de informação e dos aplicativos, estabelecendo normas, padrões e procedimentos; e

VI - ao assessoramento na definição, na evolução, no uso e no reuso das soluções arquiteturais de TI.

**Art. 197. À Equipe de Gestão de Métricas (EGM) compete:**

I - executar, validar e atestar as contagens de tamanho funcional das demandas de desenvolvimento e manutenção de software com base na métrica adotada;

II - estimar tamanho funcional de



software com base na métrica adotada; e  
III - propor e manter políticas de métricas de software.

**Art. 198. À Equipe de Gestão do Portfólio de Produtos de TI (EPT) compete:**

- I - executar as atividades relativas ao processo de planejamento do portfólio de produtos de TI e monitorar a sua execução; e  
II - gerir os sistemas necessários ao processo de desenvolvimento de soluções de TI.

**Art. 199. À Divisão de Administração da Informação (Disad) compete gerir e executar as atividades relativas:**

- I - à proposição de prioridades estratégicas relacionadas à utilização dos dados;  
II - ao acompanhamento da execução da estratégia de governança e gestão de dados aprovada pelo Comitê de Tecnologia e Segurança da Informação da RFB;  
III - à identificação de novas oportunidades de negócio relativas aos dados;  
IV - ao apoio às atividades de gestão de dados nas áreas de TI e áreas de negócio;  
V - ao esclarecimento de dúvidas quanto a implementação da governança e gestão de dados;  
VI - à elaboração e à manutenção do modelo corporativo de dados;  
VII - à definição e à gestão da arquitetura de informação;  
VIII - à atuação como especialista em dados nos processos e projetos que envolvam tecnologia e segurança da informação;  
IX - à prestação de suporte necessário na manutenção e no uso do modelo corporativo de dados e de processos de trabalho de TI;  
X - ao tratamento das necessidades de soluções de recuperação, de uso e de análise de informações;  
XI - ao estabelecimento da estratégia de disponibilização de informações por meio das bases de dados de interesse da RFB;  
XII - à definição e à gestão das ferramentas de recuperação e de análise de informações;  
XIII - à prestação do suporte necessário ao aumento da capacidade de uso e de análise de informações e ao desenvolvimento das soluções de TI correspondentes;  
XIV - à proposição de normas, padrões e

procedimentos de TI relativos à análise de informações;

XV - à centralização e ao tratamento das necessidades de soluções de TI para extração e análise de informações;

XVI - à proposição e à implantação de políticas que fomentem a capacidade da RFB de extrair conhecimento por meio de seus dados; e

XVII - à proposição da estratégia de disponibilização de informações por meio das bases de dados de interesse da RFB.

**Art. 200. À Equipe de Inteligência Artificial (EIA) compete:**

- I - promover padronização dos projetos relativos à inteligência artificial;  
II - promover plataforma de hardware e software para os projetos relativos à inteligência artificial;  
III - prover apoio técnico aos gerentes dos projetos e às áreas usuárias quanto aos assuntos relativos à inteligência artificial; e  
IV - promover a contínua pesquisa e identificação das melhores soluções de inteligência artificial no mercado e no ambiente acadêmico.

**Art. 201. À Equipe de Cruzamento de Dados e Criação de Conhecimento (ECC) compete:**

- I - prestar serviço de preparação, qualificação e cruzamento de dados para as áreas usuárias da RFB; e  
II - prestar serviço de preparação, qualificação e cruzamento de dados para entidades externas à RFB a partir de solicitação formal das áreas usuárias da RFB.

**Art. 202. À Divisão de Desenvolvimento Interno (Didev) compete gerir e executar as atividades relativas:**

- I - à definição e à gestão do desenvolvimento, da manutenção, da implantação, da customização e da sustentação dos sistemas de informação e dos aplicativos desenvolvidos internamente;  
II - ao desenvolvimento, à manutenção, à implantação, à customização e à sustentação de sistemas de informação e de aplicativos;  
III - ao assessoramento do processo de priorização de atendimento às necessidades de soluções de TI;  
IV - ao assessoramento na definição, na evolução, no uso e no reuso das soluções arquiteturais de TI; e  
V - à promoção da inovação em TI e aos



processos relacionados à incubação de soluções desenvolvidas internamente.

**Art. 203. À Equipe de Teste de Software (ETS) compete:**

I - propor estratégias e padrões relativos a teste de software que devem ser observados no processo de desenvolvimento de software;

II - orientar as equipes de desenvolvimento quanto às diretrizes, às normas e aos padrões de testes de software; e

III - inspecionar produtos e artefatos resultantes de demandas de desenvolvimento de sistemas.

**Art. 204. À Coordenação de Infraestrutura Tecnológica (Coinf) compete gerenciar as atividades relativas:**

I - ao ambiente informatizado e à sua operação;

II - à prospecção e à internalização de soluções em TI;

III - à gestão do Datacenter e de soluções de TI em produção na RFB;

IV - à realização da administração de habilitação de usuários das Unidades Centrais e dos cadastradores, conforme regulamentação da Cotec; e

V - à realização da administração de certificado digital das Unidades Centrais.

**Art. 205. À Divisão de Soluções de Tecnologia e Segurança da Informação (Disot) compete gerir e executar as atividades relativas:**

I - à internalização de soluções em tecnologia e segurança da informação; e

II - à atuação como especialista em infraestrutura tecnológica e de comunicação nos projetos de soluções de tecnologia e segurança da informação, incluindo a especificação para aquisição, contratação e homologação.

**Art. 206. À Equipe de Internalização de Tecnologia (EIT) compete coordenar e participar, sob gestão da Disot, de projetos de prospecção e internalização de soluções de tecnologia e segurança da informação.**

**Art. 207. À Divisão de Infraestrutura e Operação Nacional (Difra) compete gerir e executar as atividades relativas:**

I - ao ambiente informatizado nacional e à sua operação, conforme regulamentação da Cotec;

II - à gestão e à operação do Datacenter da RFB, incluindo a disponibilidade dos serviços de TI hospedados nesse ambiente;

III - à promoção e à gestão de soluções de TI pertinentes à infraestrutura tecnológica;

IV - à distribuição de soluções de TI;

V - à produção das soluções de TI hospedadas no Datacenter da RFB;

VI - ao cadastramento nacional dos sistemas corporativos;

VII - à gestão de soluções de TI em produção na RFB; e

VIII - à proposição de diretrizes, normas e padrões de gerência do ambiente informatizado.

**Art. 208. À Equipe de Gestão do Datacenter da RFB (EGD) compete gerir e executar as atividades relativas ao ambiente físico do Datacenter da RFB.**

**Art. 209. À Equipe de Gerência de Ambiente Informatizado Nacional (EAI) compete:**

I - supervisionar as atividades dos administradores de ambiente informatizado da RFB;

II - gerir e monitorar a política de segurança do ambiente informatizado, inclusive do Datacenter da RFB; e

III - monitorar o cumprimento das diretrizes do ambiente informatizado da RFB, inclusive do seu Datacenter.

**Art. 210. Ao Serviço de Tecnologia e Segurança da Informação das Unidades Centrais (Setec) compete gerir e executar as atividades relativas:**

I - ao ambiente informatizado local das Unidades Centrais;

II - ao suporte técnico aos usuários das Unidades Centrais;

III - à realização da administração de habilitação de usuários das Unidades Centrais e, eventualmente, de outras unidades, conforme regulamentação da Cotec; e

IV - à realização da administração de certificado digital das Unidades Centrais.

**Art. 211. À Divisão de Segurança em Tecnologia da Informação (Diseg) compete gerir e executar as atividades relativas à definição e implantação da Política de Segurança da Informação e Comunicações da RFB.**



**Art. 212. À Equipe de Segurança em Infraestrutura e Sistemas (ESI) compete:**

- I - propor processos, políticas, normas e padrões de segurança referentes à infraestrutura tecnológica e sistemas de informação e aplicativos;
- II - prospectar, homologar e acompanhar a implementação de dispositivos, hardware, software, soluções de infraestrutura tecnológica, sistemas informatizados e mecanismos de segurança de TI;
- III - prestar suporte na especificação, implementação, homologação e sustentação de sistemas e aplicativos quanto à segurança;
- IV - gerir e executar a implementação de ferramentas de controle de acesso e correlatos;
- V - gerir e executar a atividade de cadastramento nos segmentos do ambiente informatizado;
- VI - monitorar, controlar e executar inspeção do ambiente informatizado, inclusive sistemas de informação e aplicativos;
- VII - promover a realização de análise de riscos e vulnerabilidade de segurança;
- VIII - verificar conformidade de aplicação das políticas, das normas e dos padrões de segurança; e
- IX - promover a conscientização de segurança de TI.

**Art. 213. À Equipe de Gestão de Certificação Digital (EDI) compete:**

- I - propor processos, políticas, normas e padrões de certificação digital;
- II - gerir a infraestrutura da autoridade certificadora da RFB e das suas autoridades de registro; e
- III - gerir e executar as atividades de certificação digital no âmbito da RFB.

**Art. 214. À Divisão de Plataformas Tecnológicas Estruturantes (Dplat) compete:**

- I - propor, desenvolver e gerir soluções tecnológicas transversais e estruturantes entre processos de trabalho da RFB; e
- II - fomentar o reuso de plataformas e soluções estruturantes.

**Art. 215. À Equipe de Gestão Nacional de Plataformas Tecnológicas (ENP) compete, sob gestão da Dplat, gerir e desenvolver soluções tecnológicas transversais e estruturantes na RFB.**

**Art. 216. Ao Serviço Especial de Tecnologia e Segurança da**

**Informação (Serti) e às Seções Especiais de Tecnologia e Segurança da Informação (Sarti) compete, em sua área de atuação, participar, sob a gerência da Cotec, das atividades referentes aos processos e aos projetos de infraestrutura, sistemas e outras soluções de TI da RFB.**

**Art. 217. À Equipe de Suporte à Governança de TI (EST) compete gerir e executar as atividades relativas:**

- I - ao suporte do funcionamento do Comitê de Tecnologia e Segurança da Informação da RFB;
- II - ao controle de processos administrativos transversais no âmbito da Cotec; e
- III - ao apoio à Governança de Tecnologia e Segurança da Informação.

**Art. 218. À Equipe de Prestação de Informações de TI (EPI) compete gerir e executar as atividades relativas:**

- I - à elaboração de informações de TI em atendimento aos órgãos de controle interno e externo, ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e a outros entes da Administração Pública; e
- II - à comunicação e à divulgação de informações de TI, no âmbito interno e externo.



## 9- INVENTÁRIO DE NECESSIDADES

### **9.1 - Critérios de priorização**

As necessidades levantadas pela RFB na área de TI estão alinhadas aos Programas, Projetos, Ações, Produtos e Iniciativas definidas como prioritárias pelo órgão.

Os critérios adotados para o levantamento e priorização de necessidades compreendem:

- O **orçamento** disponível em LOA para as iniciativas de TI;
- O **alinhamento** das iniciativas ao Planejamento Estratégico Institucional, ao Planejamento Estratégico de TI (PETI), à Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação (EITI) da Fazenda e à Estratégia de Governo Digital (EGD);
- O **impacto** nos objetivos estratégicos institucionais;
- A **capacidade de atuação** das áreas de negócios durante a execução das iniciativas;
- A **disponibilidade tecnológica** para o atendimento das necessidades;
- A **capacidade de execução** da área de TI e dos prestadores de serviços;
- A eventual necessidade de renovação do **parque tecnológico** e o atendimento às **políticas de segurança** do ambiente informatizado da RFB.



## 9.2 - Necessidades levantadas

ID	Necessidade	Vinculação ao Mapa Estratégico da RFB
N01	Aperfeiçoamento da governança, da gestão, do planejamento e da capacitação na área de TI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li><li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li><li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li><li>• Fortalecer a atuação integrada de equipes (Objetivo de pessoas e recursos – OPR02)</li><li>• Estimular a inovação e a gestão do conhecimento (Objetivo de pessoas e recursos – OPR04)</li><li>• Aprimorar a gestão do desempenho de pessoas e equipes (Objetivo de pessoas e recursos – OPR05)</li><li>• Otimizar o desenvolvimento do corpo funcional aplicado à era digital e aos processos de trabalho (Objetivo de pessoas e recursos – OPR06)</li><li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li></ul>
N02	Prospecção de soluções para atendimento de necessidades de soluções de TI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li><li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li><li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li><li>• Ampliar o uso da TI para automatização e inovação (Objetivo de pessoas e recursos – OPR03)</li><li>• Estimular a inovação e a gestão do conhecimento (Objetivo de pessoas e recursos – OPR04)</li><li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li></ul>
N03	Desenvolvimento e aprimoramento de soluções de TI e gestão de seu portfólio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li><li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li><li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li><li>• Ampliar o uso da TI para automatização e inovação (Objetivo de pessoas e recursos – OPR03)</li><li>• Estimular a inovação e a gestão do conhecimento (Objetivo de pessoas e recursos – OPR04)</li><li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li></ul>



ID	Necessidade	Vinculação ao Mapa Estratégico da RFB
<b>N04</b>	Gestão da Infraestrutura e serviços de TI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li><li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li><li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li><li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li></ul>
<b>N05</b>	Gestão de contratos de TI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li><li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li><li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li><li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li></ul>
<b>N06</b>	Gestão da área de Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04)</li><li>• Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03)</li><li>• Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01)</li><li>• Ampliar o uso da TI para automatização e inovação (Objetivo de pessoas e recursos – OPR03)</li><li>• Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)</li></ul>



## 10 - CAPACIDADE ESTIMADA DE EXECUÇÃO

No atendimento das demandas institucionais, inovação e sustentação de soluções, e realização da Governança e da Gestão de TI, a Receita Federal conta uma força de trabalho composta de servidores da Instituição sob a gestão da Coordenação Geral de Tecnologia e Segurança da Informação (Cotec), além de prestadores de serviços como parte de sua capacidade de execução da TI.

A opção pela contratação externa de serviços é realizada a partir da identificação da vantajosidade para a Receita Federal, cabendo à Cotec as atividades de Governança e de Gestão.

Essa conduta atende o que preconiza o Decreto-Lei 200, de 25 fevereiro de 1967, que define no § 7º do art. 10 a diretriz de desobrigar a Administração Pública Federal da realização de tarefas executivas, “recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato”. No §2 do art. 10 é indicada a necessidade dos Órgãos da Administração Pública Federal se concentrarem nas atividades de planejamento, supervisão, coordenação e controle.

A terceirização amplia a capacidade de execução da TI, permitindo maior vazão do atendimento de demandas e realização de entregas. Atualmente, a RFB tem como prestadores de serviços as empresas públicas Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (Dataprev). Além desses dois grandes prestadores de serviços há outros fornecedores externos como Fábrica de Software, Suporte ao Datacenter da RFB, Suporte de software e equipamentos, entre outros.

Cabe destacar que a RFB tem atuado para que todas as funções gerenciais, de planejamento, coordenação, supervisão, controle e governança sejam executadas por profissionais de TI, principalmente os selecionados via concurso específico.

A capacidade de execução da TI também depende da alocação efetiva de representantes das áreas de negócios na realização de atividades, tais como definição do modelo de negócio, especificação e homologação, necessárias à implementação de soluções de TI eficazes, eficientes e que realmente atendam e agreguem valor à Receita Federal.



Nos últimos anos, a RFB também vem investindo nas iniciativas de TI desenvolvidas internamente, em um contexto de proposição de soluções inovadoras, tendo a Cotec como orquestradora e facilitadora de um trabalho de desenvolvimento em rede, em especial aquelas que envolvem o uso de Ciência de Dados e Inteligência Artificial.



## 11 - PLANO DE AÇÃO

Necessidades	Detalhamento	Ações
<b>N01 - Aperfeiçoamento da Governança, da gestão, do planejamento e da capacitação na área de TI</b>	M01 - Elaborar e revisar o planejamento de TI	A01 – Coordenar a elaboração/revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) de acordo com o plano estratégico institucional (PEI) da RFB A02 – Coordenar a elaboração/revisão do Plano de Contratações Anual (PCA) de acordo com o orçamento anual disponível para a RFB
	M02 - Realizar comprometimento orçamentário	A03 - Gerir portfólio de produtos de TI
	M03 - Realizar reuniões do Comitê de tecnologia e segurança da informação (CTSI)	A04 – Preparar e realizar reuniões e acompanhar encaminhamentos do CTSI
	M04 - Evoluir os processos de trabalho de TI	A05 - Realizar mapeamento e revisão dos processos de TI em conjunto com os gestores A06 – Realizar mapeamento de riscos dos processos de TI em conjunto com os gestores
	M05 - Evoluir a Governança de TI	A07 - Evoluir processos e controles relacionados à governança de TI A08- Evoluir normativos e diretrizes de realização de governança de TI A09- Contratar serviços de apoio à evolução de governança de TI A010 – Ampliar a nacionalização de processos de TI A011 – Acompanhar a execução dos projetos internos da Cotec A012 – Integrar as áreas de negócio nos projetos da área de TI A013 – Propor política de governança de dados
	M06 – Capacitar os servidores lotados nos processos de TI da RFB, oferecendo as oportunidades de desenvolvimento de competências necessárias ao crescimento do servidor e da instituição	A014 – Identificar as necessidades de capacitação A015 – Planejar as ações de capacitação com base nas necessidades levantadas A016 – Possibilitar o acesso dos servidores de TI às ações de capacitação A017 - Acompanhar a efetiva capacitação dos servidores
	M07 - Aumentar a oferta de soluções inovadoras	A018 - Ampliar a oferta de serviços móveis A019 – Ofertar serviços em nuvem A020 – Desenvolver soluções com uso de Inteligência Artificial
<b>N02 - Prospecção de soluções para atendimento de necessidades de</b>		



Necessidades	Detalhamento	Ações
<b>soluções de TI</b>	M08 – Evoluir a gestão de demandas	A021 – Evoluir o sistema de gestão de demandas (Soliciti)
<b>N03 - Desenvolvimento e aprimoramento de soluções de TI e gestão de seu portfólio</b>	M09 - Realizar contratações de desenvolvimento, aquisição e implantação desoluções de TI	A022 – Analisar melhores práticas de desenvolvimento que gerem resultados duradouros, diferentes formas possíveis de remuneração na contratação de desenvolvimento e manutenção de soluções A023 – Contratar serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de TI A024 – Promover evoluções qualitativas nos contratos de TI
	M010 - Evoluir desenvolvimento, aquisição e implantação de soluções de TI	A025 – Evoluir processo de desenvolvimento de soluções de TI junto aos Prestadores de Serviço A026 – Evoluir processo de aquisição de soluções de TI A027 – Evoluir processo de implantação de soluções de TI A028 – Evoluir o processo de homologação/autorização de software A029 – Evoluir o Planejamento da aquisição de soluções de TI
	M011- Gerir portfólio de soluções de TI	A030 – Gerir portfólio de soluções de software A031 – Gerir portfólio de soluções de desenvolvimento interno e externo A032 – Gerir a estratégia e os projetos de TI alinhados com os objetivos estratégicos da RFB
	M012 - Aumentar a oferta e a eficiência das soluções de uso e de análise de informações	A033 – Evoluir soluções de uso e de análise de informações A034 – Evoluir e fomentar o uso de plataformas e soluções estruturantes
	M013 – Incentivar e aprimorar o desenvolvimento interno de soluções	A035– Estruturar plataformas de desenvolvimento interno A036 – Aprimorar comunicação e integração entre os desenvolvedores internos A037 – Incentivar e divulgar pesquisas sobre novas tecnologias
<b>N04 – Gestão da Infraestrutura e serviços de TI</b>	M014 - Realizar contratações de manutenção esuporte de soluções de TI	A038 – Realizar a contratação de produção de soluções de TI A039 – Realizar a contratação de suporte e sustentação de soluções de TI A040 – Realizar a atualização permanente e a inovação de infraestrutura tecnológica



Necessidades	Detalhamento	Ações
<b>N05 – Gestão de Contratos de TI</b>		A041 – Realizar a contratação de serviços técnicos especializados de TI A042 – Realizar a gestão do Datacenter e das soluções de TI em produção na RFB A043 – Gerenciar as atividades relativas ao ambiente informatizado e à sua operação
	M015 – Evoluir a gestão de serviços de TI	A044 – Gerir as atividades relativas à qualidade dos serviços prestados e dos sistemas em produção
	M016 – Aprimorar e simplificar os mecanismos de compartilhamento de dados	A045 – Evoluir a gestão da implantação tecnológica de convênios e de acordos de compartilhamento de dados A046 – Evoluir as soluções tecnológicas para o compartilhamento de dados
<b>N05 – Gestão de Contratos de TI</b>	M017 - Evoluir os processos de gestão de contratos de TI	A047 – Realizar a gestão contratual de prestadores de serviço e fornecedores de bens de TI A048 – Ampliar o papel do gestor de contratos de TI no planejamento de contratações e aquisições de soluções de TI A049 - Gerir as atividades relativas à qualidade técnica dos serviços de infraestrutura
<b>N06 - Gestão da área de Segurança da Informação</b>	M018 - Contratar serviços de segurança	A050 - Contratar serviços especializados em segurança da informação
	M019 - Evoluir programa de conscientização de servidores em segurança da informação	A051 – Implementar ações permanentes em conscientização em segurança da informação
	M020 - Evoluir governança e gestão de segurança de TI	A052 – Evoluir soluções de segurança da informação em TI



## 12 - PLANO ORÇAMENTÁRIO

O Plano orçamentário do PDTI é composto pela estimativa de recursos de custeio e investimento necessários para a realização das ações mencionadas no Plano de ação. Como se trata de valores estimados por ocasião da elaboração do Plano de Contratações Anual (PCA), a cada revisão do PDTI será necessário reavaliá-los visando adequá-los ao cenário orçamentário vigente.

Na elaboração deste Plano Orçamentário consideramos o Decreto nº 10.947, de 25 de janeiro de 2022 que regulamenta o inciso VII do caput do art. 12 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o plano de contratações anual e instituir o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

ANO	Custeio	Investimento	Total
2023	R\$ 1.566.182.192	R\$ 143.158.650	R\$ 1.709.340.842
2024 (previsão)	R\$ 2.180.857.195	R\$ 409.493.700	R\$ 2.595.350.895

### 12.1 - Plano de Contratações Anual (PCA) 2023

Grupo de Despesa	Descrição sucinta do objeto	Valor total estimado em R\$
Custeio	Hospedagem de sistemas - Serpro	1.165.354.723
	Hospedagem de sistemas - Dataprev	129.463.839
	Prorrogação contratual da Solução de serviços integrados (MS 365)	26.670.000
	Receita Cloud – Plataforma para hospedagem de soluções de TI	14.898.337
	Rede de longa distância - WAN	59.400.000
	Modelagem de soluções de TI - Serviço técnico especializado – Serpro	8.663.234
	Prestação de Central de Serviços - Serpro	13.779.630
	Supporte técnico de rede local - Serpro	124.406.246
	Serviço de gerenciamento da tecnologia de certificado digital Serpro	6.640.205
	Licenças de Solução de SIEM	700.000
	Prorrogação Contratual de suporte e garantia da Solução de Backup	638.000
	Serviço de prognóstico, análise de mercado e aconselhamento em TI	2.300.000
	Solução para gerenciamento de senhas administrativas (Cofre de Senhas)	3.100.000
	Serviço técnico especializado - Dataprev	204.978
	Softwares complementares Solução MS 365	2.000.000



	Supporte e garantia da Solução VMWARE (Vcloud, NSX)	900.000
	Subscrição Red Hat - Datacenter	700.000
	Solução SDWAN	3.900.000
	Solução de Acesso Zero Trust (ZTNA)	1.200.000
	Licenças MS Defender para Servidores	319.000
	Solução de conectividade	900.000
	Auditória de PAGR	44.000
	<b>Custeio total</b>	<b>1.566.182.192</b>

Grupo de Despesa	Descrição sucinta do objeto	Valor total estimado em R\$
Investimento	Desenvolvimento de Software - Serpro	33.212.573
	Desenvolvimento de Software - Dataprev	1.424.077
	Solução de rede sem fio	6.000.000
	Servidores para execução do projeto SCRaS	770.000
	Infraestrutura para os Labins	10.000.000
	Estações de trabalho	91.500.000
	Contratação de GBICs	104.000
	Solução de testes de software	100.000
	Software para teste de softwares de Prateleira	48.000
	<b>Investimento total</b>	<b>143.158.650</b>
	<b>Total Geral (Custeio e Investimento)</b>	<b>1.709.340.842</b>

## 12.2- Vinculação das Ações ao Plano de Contratações Anual (PCA 2023)

Ação	Contratação (Objeto)
A01 – Coordenar a elaboração/revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) de acordo com o plano estratégico institucional (PEI) da RFB	Item cadastrado no PCA 2023
A02 – Coordenar a elaboração/revisão do Plano de Contratações Anual (PCA) de acordo com o orçamento anual disponível para a RFB	Item cadastrado no PCA 2023
A03 - Gerir portfólio de produtos de TI	Item cadastrado no PCA 2023
A04 – Preparar e realizar reuniões e acompanhar encaminhamentos do CTSI	
A05 - Realizar mapeamento e revisão dos processos de TI em conjunto com os gestores	Item cadastrado no PCA 2023
A06 – Realizar mapeamento de riscos dos processos de TI em conjunto com os gestores	Item cadastrado no PCA 2023
A07 - Evoluir processos e controles relacionados à governança de TI	Item cadastrado no PCA 2023
A08- Evoluir normativos e diretrizes de realização de governança de TI	Item cadastrado no PCA 2023
A09- Contratar serviços de apoio à evolução de governança de TI	
A10 – Ampliar a nacionalização de processos de TI	Item cadastrado no PCA 2023



Ação	Contratação (Objeto)
A011 – Acompanhar a execução dos projetos internos da Cotec	
A012 – Integrar as áreas de negócio nos projetos da área de TI	
A013 – Propor política de governança de dados	
A014 – Identificar as necessidades de capacitação	Item cadastrado no PCA 2023
A015 – Planejar as ações de capacitação com base nas necessidades levantadas	Item cadastrado no PCA 2023
A016 – Possibilitar o acesso dos servidores de TI às ações de capacitação	Item cadastrado no PCA 2023
A017 - Acompanhar a efetiva capacitação dos servidores	Item cadastrado no PCA 2023
A018 - Ampliar a oferta de serviços móveis	Item cadastrado no PCA 2023
A019 – Ofertar serviços em nuvem	Item cadastrado no PCA 2023
A020 – Desenvolver soluções com uso de Inteligência Artificial	Item cadastrado no PCA 2023
A021 – Evoluir o sistema de gestão de demandas (Soliciti)	Item cadastrado no PCA 2023
A022 – Analisar melhores práticas de desenvolvimento que gerem resultados duradouros, diferentes formas possíveis de remuneração na contratação de desenvolvimento e manutenção de soluções	Item cadastrado no PCA 2023
A023 – Contratar serviços de desenvolvimento e manutenção de soluções de TI	Item cadastrado no PCA 2023
A024 – Promover evoluções qualitativas nos contratos de TI	
A025 – Evoluir processo de desenvolvimento de soluções de TI junto aos Prestadores de Serviço	
A026 – Evoluir processo de aquisição de soluções de TI	
A027 – Evoluir processo de implantação de soluções de TI	
A028 – Evoluir o processo de homologação/autorização de software	Item cadastrado no PCA 2023
A029 – Evoluir o Planejamento da aquisição de soluções de TI	
A030 – Gerir portfólio de soluções de software	
A031 – Gerir portfólio de soluções de desenvolvimento interno e externo	Item cadastrado no PCA 2023
A032 – Gerir a estratégia e os projetos de TI alinhados com os objetivos estratégicos da RFB	
A033 – Evoluir soluções de uso e de análise de informações	
A034 – Evoluir e fomentar o uso de plataformas e soluções estruturantes	Item cadastrado no PCA 2023
A035 – Estruturar plataformas de desenvolvimento interno	
A036 – Aprimorar comunicação e integração entre os desenvolvedores internos	Item cadastrado no PCA 2023
A037 – Incentivar e divulgar pesquisas sobre novas tecnologias	
A038 – Realizar a contratação de produção de soluções de TI	Item cadastrado no PCA 2023
A039 – Realizar a contratação de suporte e sustentação de soluções de TI	Item cadastrado no PCA 2023
A040 – Realizar a atualização permanente e a inovação de infraestrutura tecnológica	Item cadastrado no PCA 2023



Ação	Contratação (Objeto)
A041 – Realizar a contratação de serviços técnicos especializados de TI	
A042 – Realizar a gestão do Datacenter e das soluções de TI em produção na RFB	Item cadastrado no PCA 2023
A043 – Gerenciar as atividades relativas ao ambiente informatizado e à sua operação	
A044 – Gerir as atividades relativas à qualidade dos serviços prestados e dos sistemas em produção	Item cadastrado no PCA 2023
A045 – Evoluir a gestão da implantação tecnológica de convênios e de acordos de compartilhamento de dados	
A046 – Evoluir as soluções tecnológicas para o compartilhamento de dados	Item cadastrado no PCA 2023
A047 – Realizar a gestão contratual de prestadores de serviço e fornecedores de bens de TI	Item cadastrado no PCA 2023
A048 – Ampliar o papel do gestor de contratos de TI no planejamento de contratações e aquisições de soluções de TI	Item cadastrado no PCA 2023
A049 - Gerir as atividades relativas à qualidade técnica dos serviços de infraestrutura	Item cadastrado no PCA 2023
A050 - Contratar serviços especializados em segurança da informação	Item cadastrado no PCA 2023
A051 – Implementar ações permanentes em conscientização em segurança da informação	Item cadastrado no PCA 2023
A052 – Evoluir soluções de segurança da informação em TI	Item cadastrado no PCA 2023



## 13 - PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS

Este Plano apresenta o cenário atual das questões relacionadas aos recursos humanos da área de tecnologia da informação da Receita Federal do Brasil. Diante das necessidades relacionadas no Plano Diretor de TI, em especial à necessidade de capacitação e alocação de profissionais de TI (N01), cabe ao Plano de Gestão de Pessoas promover a realização das ações estabelecidas, compreendendo o planejamento da capacitação e a redução das lacunas de competência na área de TI, objetivando o cumprimento das metas definidas que visam atender às necessidades detectadas.

As atribuições dos servidores lotados na Cotec são definidas pela Portaria RFB/Cotec nº 14 de 2014, a qual dispõe sobre papéis e suas respectivas atribuições no âmbito da Cotec.

### ***13.1 - Alocação de pessoas***

A área de TI da RFB possui pessoas alocadas nas Unidades Centrais do órgão, nas unidades descentralizadas da Cotec e nas Divisões de Tecnologia das Superintendências Regionais. Além disso, diferentes iniciativas têm sido adotadas visando aumentar a disponibilidade de servidores para a execução dos papéis de TI no ambiente informatizado da RFB.

Iniciativas como o Teletrabalho e o Modelo de Dedicação Funcional (MDF), com o amparo de legislação específica editada pela Coordenação Geral de Gestão de Pessoas (Cogep), são utilizadas pela Cotec para captar servidores para o atendimento das crescentes demandas de execução de atividades no ambiente informatizado da RFB.

Paralelamente, a Cotec tem realizado ações no sentido de nacionalizar atividades executadas nas diferentes unidades regionais de TI, visando otimizar tanto a execução dessas atividades, quanto a padronização de procedimentos, buscando incrementar a eficiência e eficácia da área de TI.



### **13.2 - Papéis de TI**

A RFB não possui um cargo específico para a execução das atividades na área de TI. Os papéis no ambiente informatizado do órgão são executados por Auditores Fiscais e Analistas Tributários da Carreira Tributária e Aduaneira da RFB, além de servidores de Carreira do Ministério da Fazenda e empregados públicos cedidos pelo Serpro.

Estes papéis relacionados ao ambiente informatizado da Cotec estão divididos por áreas de atuação, sendo estas a gestão, a execução, o apoio técnico especializado e a assessoria.

### **13.3 - Necessidades de Capacitação da Área de TI**

Visando o aperfeiçoamento da qualificação do corpo funcional dos servidores, a área de capacitação e desenvolvimento da Cotec efetua anualmente o levantamento das necessidades de capacitação com a participação de servidores e gestores. O objetivo deste levantamento é direcionar o planejamento das ações de capacitação da área de TI, oferecendo aos seus servidores os treinamentos adequados às suas necessidades específicas.

As necessidades de ações de capacitação levantadas são incluídas no Programa de Educação Corporativa da Cotec. As ações são executadas durante todo o ano e possuem três indicadores para medição e monitoramento do desempenho:

- Indicador de Amplitude das Ações de Capacitação: a finalidade deste indicador é aferir o percentual de servidores capacitados dentro da Cotec. Ele é apurado semestralmente e sua unidade de medida, definida em termos percentuais. A meta anual prevista para os anos de 2023 e 2024 é a capacitação de 70% dos servidores lotados na coordenação;
- Indicador de Aprofundamento das Ações de Capacitação: o Indicador de Aprofundamento calcula a média de horas de treinamento de servidores da Cotec e assim como o Indicador de Amplitude, é apurado semestralmente. A unidade de medida é definida em horas. A meta anual prevista para 2023 e 2024 é a realização média de 20 horas de capacitação por servidor;
- Índice de Desenvolvimento Gerencial: este indicador tem por objetivo aferir o percentual de dirigentes capacitados em ações de capacitação e desenvolvimento



vinculadas a competências gerenciais. Assim como os anteriores, este indicador é apurado semestralmente. O seu resultado é dado em termos percentuais. A meta anual prevista para os anos de 2023 e 2024 é a capacitação de 20% dos gestores lotados na Cotec.

O último levantamento de necessidades de capacitação da Cotec se deu em 2021. Por meio dele foi diagnosticada a necessidade prioritária de capacitação dos servidores nas competências “Uso e análise de dados”, “Modelagem e Gestão de dados” e “Administração de dados”.

Como parte das iniciativas de capacitação, estão em pleno andamento e constante evolução as trilhas de aprendizagem dos processos da TI. As trilhas são uma estratégia educativa que integra e sistematiza oportunidades de capacitação para o desenvolvimento de pessoas. Elas podem ser acessadas a qualquer tempo conforme a necessidade individual de capacitação.



## 14 - PLANO DE RISCOS

ID	Descrição	Probabilidade	Impacto	Ações	Resposta ao risco	Responsável	Objetivos da RFB impactados
01	Insuficiência orçamentária	Alta	Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilizar a Alta Administração e instâncias superiores do Ministério da Fazenda;</li><li>• Repriorização das necessidades;</li><li>• Desligamento de sistemas</li></ul>	Aceitar	Cotec e Áreas de Negócio	OE01, OE02, OE03, OE04, OE05, OP03, OPR01, OPR02, OPR03, OPR04, OPR05, OPR06, OPR10
02	Privatização do Serpro e Dataprev	Média	Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilização da alta direção da RFB da necessidade de acompanhamento junto à Secretaria-Executiva do Ministério da Fazenda dos trabalhos relacionados à privatização do Serpro, incluindo tratamento de dados com sigilo fiscal;</li><li>• Esforço concentrado na busca de ajustar as contratações ao novo cenário</li></ul>	Aceitar	Alta Administração, Cotec e Áreas de Negócio	OE04, OP03, OPR01, OPR02, OPR03, OPR04, OPR05, OPR06, OPR10



ID	Descrição	Probabilidade	Impacto	Ações	Resposta ao risco	Responsável	Objetivos da RFB impactados
03	Descontinuidade de planos e projetos (mudança de gestão)	Baixa	Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aperfeiçoar os processos de governança de TI;</li><li>• Repriorização das necessidades</li></ul>	Aceitar	Cotec	OE04, OP03, OPR01, OPR02, OPR03, OPR04, OPR05, OPR06, OPR10
04	Descontinuidade do fornecimento de bens ou prestação de serviços decorrente da não renovação de contratos	Baixa	Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Antecipar os processos de avaliação da oportunidade e conveniência de renovação de contratos ou de novas licitações;</li><li>• Repriorização das necessidades</li></ul>	Evitar	Cotec	OE04, OP03, OPR01, OPR02, OPR03, OPR04, OPR05, OPR06, OPR10



ID	Descrição	Probabilidade	Impacto	Ações	Resposta ao risco	Responsável	Objetivos da RFB impactados
05	Quantitativo de pessoal de TI insuficiente	Alta	Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar pessoal de TI que alocado em outros processos de trabalho na RFB;</li><li>• Aperfeiçoar a transferência de conhecimento;</li><li>• Investir em automatização de processos de trabalho.</li></ul>	Reducir	Cotec	OE04, OP03, OPR01, OPR02, OPR03, OPR04, OPR05, OPR06, OPR08 OPR10
06	Mudança nas normas legais	Baixa	Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aperfeiçoar os processos de governança de TI;<ul style="list-style-type: none"><li>• Aperfeiçoar a transferência de conhecimento;</li></ul></li><li>• Acompanhamento junto à Secretaria-Executiva do Ministério da Fazenda dos trabalhos relacionados à nova regulamentação da Lei nº 12.249/2010 e identificação prévia dos pontos conflitantes;</li><li>• Repriorização das necessidades;</li><li>• Gerenciar a implementação das adequações às alterações e novos marcos normativos, bem como sensibilizar, se necessário, as instâncias superiores quanto aos impactos de tais alterações para tomada de decisão ou identificação de ações necessárias.</li></ul>	Aceitar	Cotec	OE04, OP03, OPR01, OPR02, OPR03, OPR04, OPR05, OPR06, OPR10



ID	Descrição	Probabilidade	Impacto	Ações	Resposta ao risco	Responsável	Objetivos da RFB impactados
07	Falta de comprometimento com a execução do PDTI	Baixa	Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilizar a alta direção, divulgando, monitorando e controlando a execução por meio do CTSI e outras instâncias gerenciais;</li><li>• Comunicar PDTI</li></ul>	Reducir	Cotec	OE04, OP03, OPR01, OPR02, OPR03, OPR04, OPR05, OPR06, OPR10



## 15 - PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO E REVISÃO

O acompanhamento e a revisão deste PDTI têm por finalidade auxiliar a gestão e a governança de TI na realização dos objetivos propostos para a área. O monitoramento e a avaliação das ações implementadas possibilitam dimensionar os resultados alcançados e auxiliar nos ajustes que porventura se façam necessários.

Nesse sentido, a Cotec elabora trimestralmente um relatório de acompanhamento da execução do PDTI com a finalidade de proporcionar aos gestores e servidores da RFB o acompanhamento das ações planejadas. Neste relatório as iniciativas executadas são consolidadas em função das metas a serem alcançadas e das necessidades a serem atendidas.

Este Plano é composto por objetivos, necessidades, metas, indicadores e ações que em conjunto têm por objetivo evidenciar os atendimentos das necessidades de TI vinculadas aos planejamentos estratégicos institucional e de TI da RFB. A sua revisão será realizada sempre que surgirem necessidades decorrentes de alterações legais, de mudança nos planejamentos estratégicos ou mesmo quando solicitado pela Administração.



## 16 - FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO PARA IMPLANTAÇÃO DO PDTI

Os fatores críticos de sucesso são condições que devem ser atendidas para que o PDTI gere o impacto esperado na estratégia da RFB. A ausência ou o atendimento precário de algum destes pontos pode trazer impactos negativos para o atingimento dos objetivos do órgão e o cumprimento de sua missão.

- Apoio da Alta Administração e do CTSI;
- Evolução da cultura organizacional quanto ao uso e a gestão das soluções de TI;
- Definição de estratégia de divulgação e uso do PDTI visando a integração dos processos e dos projetos de TI;
- Quantidade e qualificação do quadro funcional de TI para o aprimoramento e desenvolvimento de soluções;
- Envolvimento dos intervenientes das áreas de negócio na elaboração das soluções que os atendam;
- Integração do PDTI aos planos estratégicos da RFB e do Ministério da Fazenda;
- Definição de estratégia de divulgação e uso do PDTI visando a integração dos processos de TI com comunicação permanente entre TIC e usuários;
- Disponibilidade de recursos orçamentários e financeiros;
- Acompanhamento, monitoramento e controle da execução do PDTI; e
- Capacidade de entrega dos prestadores de serviços.



## 17 – CONCLUSÃO

O Plano Diretor de TI da RFB promove o alinhamento das iniciativas de TI aos normativos que estabelecem princípios e diretrizes para a execução das atividades de tecnologia da informação na administração pública federal, em especial aos normativos do Ministério da Fazenda e da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

Desdobrando os objetivos definidos no Plano Estratégico Institucional da RFB em metas e ações, definidas com base no levantamento das necessidades de TI identificadas, o PDTI é um documento de referência e permanente acompanhamento para a execução das iniciativas de TI e para o desenvolvimento de planos e projetos que envolvem a utilização de soluções de TI.

Durante a fase de execução, a Coordenação-Geral de Tecnologia e Segurança da Informação (Cotec) elabora relatórios periódicos de acompanhamento da execução do PDTI. O propósito destes relatórios é acompanhar o alinhamento dos projetos e iniciativas de TI às ações listadas no plano, bem como dar publicidade do trabalho executado pela RFB na área de TI. Além de terem um propósito gerencial, o acompanhamento da execução é instrumento importante para subsidiar futuras revisões do PDTI.





## **Anexo II - 2 - IMR v2 - Gartner.pdf**



## METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços contratados deverão ser executados conforme definido no Contrato e no Termo de Referência.

Para avaliação da qualidade dos serviços, será implementado o seguinte indicador:

IMR 01	
<b>Nº 01 Prazo de atendimento de solicitações de consulta aos analistas da CONTRATADA.</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento célere às solicitações da CONTRATANTE.
<b>Meta a cumprir</b>	100% das solicitações atendidas no prazo.
<b>Instrumento de medição</b>	Acompanhamento dos atendimentos das solicitações pelo Administrador das Assinaturas.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pela formalização das solicitações à CONTRATADA e inicio de atendimento.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>Cada solicitação será verificada e valorada individualmente. Para cada solicitação efetuada à CONTRATADA deverão ser observados os seguintes parâmetros de atendimento:</p> <p>(A) Data da formalização do pedido de consulta ao analista da CONTRATADA por email.</p> <p>Envio de link por email para o usuário agendar consulta com analista:</p> <p>(B) Em até 5 (cinco) dias úteis, após solicitação do usuário, quando o tema for relacionado a um documento de pesquisa já existente na base de conhecimento da CONTRATADA.</p> <p>(C) Em até 7 (sete) dias úteis, após solicitação do usuário, quando a consulta for relacionada a um tema aberto.</p> <p>(D) (dias) = Data do envio do link para agendamento da consulta ao analista – Data da solicitação formalizada por email pela CONTRATANTE.</p> <p>Após isso, será calculada a diferença de dias entre o parâmetro de dias referente ao tipo de atendimento (B ou C) e o total de dias (D) conforme fórmula abaixo:</p> <p>X = (D) – (B ou C)</p> <p>Observação: Caso não ocorra nenhuma solicitação pela CONTRATANTE durante o período, será considerado o valor 0 (zero) para (X).</p> <p>Se um analista específico for solicitado pela CONTRATANTE para realizar a consulta e não estiver disponível, os parâmetros acima não serão contabilizados para efeito de IMR.</p>
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato. Os serviços terão início em até 10 dias do início da vigência.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	X até 0 – 100% do valor do pagamento mensal. X de 1 a 4 – 95% do valor do pagamento mensal. X de 5 a 9 – 90% do valor do pagamento mensal. X acima de 9 – 85% do valor do pagamento mensal.
<b>Sanções</b>	Ocorrência do indicador X acima de 4 em dois meses consecutivos – multa de 3% sobre o valor mensal.

## **Anexo III - 3 - Proposta Comercial da Contratada.pdf**

# Gartner®

A

Coordenação de Gestão Integrada  
Coordenação-Geral de Tecnologia e Segurança da Informação  
Subsecretaria de Gestão Corporativa  
Secretaria da Receita Federal do Brasil

Exma. Sra. Danielle Carvalho Barbosa

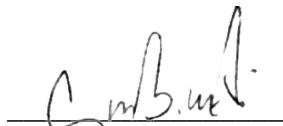
Assunto: Proposta de Serviços de aconselhamento e pesquisa para a SRF

Em atenção a vossa solicitação, a Gartner tem a satisfação de encaminhar à SRF esta proposta dos nossos serviços com o propósito de apoiar o desenvolvimento e aperfeiçoamento das áreas técnicas desta Secretaria.

O período de vigência dos serviços de pesquisa e aconselhamento do Gartner aqui propostos será de 24 meses, contados a partir do 1º. dia consequente à data de assinatura do contrato. A oferta do Gartner e qualquer decisão subsequente é de acordo (e sujeito a) com os preços, termos e condições do Contrato.

Por favor, caso tenha qualquer dúvida sobre esta proposta, me contate pelo número +55 61 99831-4721 ou pelo e-mail [gustavo.netto@gartner.com](mailto:gustavo.netto@gartner.com). Agradecemos esta oportunidade. Estamos ansiosos para trabalhar com você e sua equipe para alcançar seus objetivos.

Atenciosamente,



Gustavo Netto

Diretor

Gartner

**Proposta para  
Secretaria da Receita Federal**

---



**04/Julho/2023**

# Índice

<b>1.0 Solução Proposta.....</b>	<b>3</b>
1.1 Modelo Gartner .....	3
<b>2.0 Corporação Gartner .....</b>	<b>5</b>
2.1 Dados Corporativos.....	5
2.2 Serviços Gartner .....	6
2.3 Independência, Imparcialidade e Objetividade do Gartner .....	6
2.4 Reconhecimento do Mercado – Serviço Único e Singular .....	7
2.5 Inovar... um Grande Desafio nas Empresas.....	8
2.5.1 Como conduzir uma nova iniciativa de missão crítica?.....	8
2.5.2 Por Que Muitas Iniciativas Falham? .....	9
2.5.3 Consultoria versus Assessoria .....	10
2.5.4 Modelo de Engajamento .....	11
2.5.5 Motivadores e Retorno do Investimento .....	11
<b>3.0 Proposta Comercial .....</b>	<b>12</b>
3.1 Preços.....	12
3.2 Outras considerações .....	12
3.2.1 Descrição dos Serviços.....	13
3.3 Condições Legais da Oferta .....	13
3.3.1 Direitos de Propriedade Exclusiva e Uso dos Serviços .....	13
3.3.2 Limitação de Garantia .....	14
3.3.3 Limitação de Responsabilidade.....	15
3.3.4 Informações Confidenciais do Cliente .....	15
3.3.5 Proteção de Dados.....	15
<b>4.0 ANEXO - Descrição dos Serviços.....</b>	<b>16</b>
4.1 Equipe de Atendimento .....	16
4.1.1 Assessoria Personalizada .....	16
4.2 Assinaturas .....	16
4.2.1 Executive Programs Leadership Team Plus.....	16
4.2.2 Gartner for CISOs Executive Individual Access.....	20
4.2.3 Gartner for CDAO Executive Individual Access .....	25
4.2.4 Gartner Technical Professional .....	30
4.3 Visão Geral dos Serviços .....	32
4.3.1 Gartner Research (Banco de Dados de Pesquisa).....	32
4.3.2 Conteúdo de Iniciativas de Negócios .....	34
4.3.3 Gartner Peer & Practitioner .....	35
4.3.4 Kits de ferramentas (“Toolkits”) .....	36
4.3.5 Ferramentas de Diagnósticos e Avaliação .....	36
4.3.6 Aplicação BuySmart™ (Processo de Aquisição).....	40
4.3.7 Key Metrics .....	44

4.3.8	Budget.....	45
4.3.9	Pesquisa Technical Professional.....	45
4.4	Inquiry (Consulta do analista).....	47
4.4.1	Qualificações líderes do setor .....	48
4.4.2	Acesso ilimitado .....	48
4.4.3	Revisão de Documentos e Contratos .....	48
4.5	Conferências Gartner .....	49
4.6	Webinars da Gartner .....	50
4.7	Gartner Peer Connect .....	50
4.8	Gartner Peer Insights .....	51

## 1.0 Solução Proposta

### 1.1 Modelo Gartner

É importante ressaltar que o modelo de negócio do Gartner consiste em prover aconselhamento imparcial em diversos temas e/ou áreas de negócios com o intuito de apoiar os Clientes na obtenção de conhecimento através de pesquisas e interações com nossos analistas e conselheiros e assim ampliar sua capacidade de realizar tarefas com base nas melhores práticas e, consequentemente obter os seguintes benefícios: (i) economizar tempo; (ii) otimizar custos; (iii) aprimorar a qualidade das decisões; e (iv) mitigar riscos.

Entregar **insights objetivos e práticos** a executivos e suas equipes através de orientações e ferramentas especializadas que possibilitam **decisões mais ágeis e inteligentes, e melhor desempenho** nas **prioridades críticas** das organizações

A figura abaixo ilustra esse modelo:



O modelo de negócios do Gartner é diferente de uma consultoria tradicional, que trabalha com escopo fechado e alocação de tempo e mão de obra. Nossa modelo possui um escopo de trabalho aberto e dinâmico conforme a agenda e a prioridade do cliente e, por isso, é disponibilizado à cada usuário licenciado o acesso à toda a base de conhecimento contratada desde o primeiro dia do serviço de acordo com seu tipo de acesso.

Cada licença possui os seguintes serviços associados:

- ✓ Acesso a base de conhecimento contratada
- ✓ Acesso a uma equipe de atendimento:
  - um conselheiro estratégico ou especialista (depende do perfil da licença) que propicia:
    - Prover um atendimento personalizado, criando uma jornada individual de trabalho para o usuário licenciado

- Realizar workshops, apresentações, etc
- Prover aconselhamento em temas de seu conhecimento
- Maximizar o uso dos recursos do Gartner, incluindo o uso dos analistas
  - um concierge para auxiliar nas demandas do conselheiro e do usuário licenciado
- ✓ Acesso ilimitado aos analistas, autores das pesquisas, através de inquiries (vídeo-conferências de 30 minutos), que permitem:
  - Esclarecer e/ou orientar sobre temas
  - Tirar dúvidas e prover aconselhamentos
  - Revisar documentos
- ✓ Acesso a eventos (depende do perfil da licença)
- ✓ Acesso a pares, usuários de licenças semelhantes no mundo

A figura abaixo ilustra esses recursos:



A aplicação de uma ou mais Iniciativas Gartner para cobrir os desafios SRF será acordada no início da execução dos serviços e revisada ao longo da vigência do contrato.

O modelo de trabalho do Gartner visa apoiar a SRF a alcançar, não limitados aos seguintes objetivos:

- Maximização do retorno sobre investimentos em todos os projetos de Tecnologia da Informação que, por permear e suportar os serviços finalísticos, impactam diretamente na arrecadação, inovação, transformação digital, RH, fiscalização, eficiência operacional e demais áreas desta Secretaria, sejam elas estratégicas, táticas ou operacionais;
- Solidez nas decisões acerca de soluções de níveis estratégico, tático e operacional pela pesquisa a acervo eletrônico de pesquisas confiáveis e independentes para atingimento de metas e superação de desafios;
- Implementação de soluções e tendências adequadas à necessidade e realidade da SRF, de maneira imparcial e independente do mercado;
- Reforço na governança de TIC.
- Atualização multidisciplinar constante da equipe pelo contato direto (networking) com especialistas capacitados e outros clientes do Gartner em nível mundial.

- Aperfeiçoamento dos projetos e ações envolvendo gestão, inovação, transformação digital e TIC;
- Amadurecimento dos serviços prestados aos contribuintes com a identificação e análise das tendências de Transformação Digital aplicadas ao mercado mundial de interesse da SRF, de forma a colaborar no desenho de planos e estratégias de médio e longo prazo, evitando soluções de improviso.
- Melhorar a experiência de trabalho do servidor público da SRF.

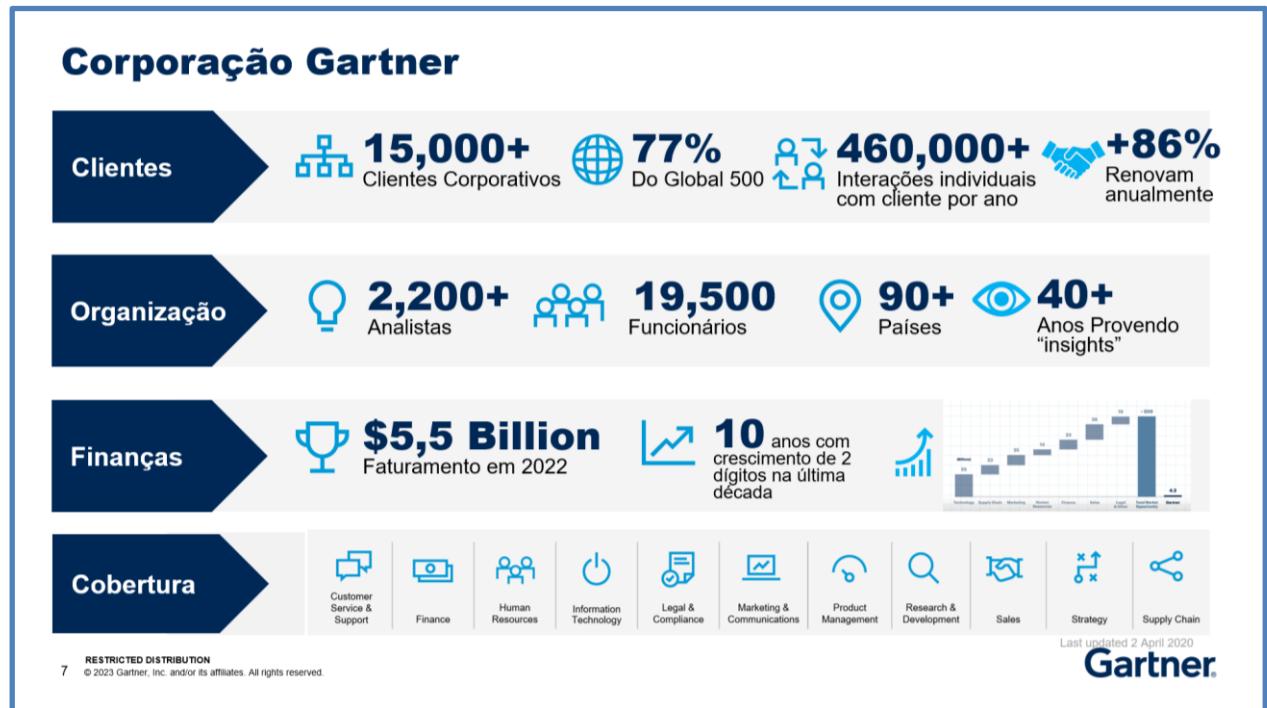
## 2.0 Corporação Gartner

### 2.1 Dados Corporativos

Com um faturamento anual acima de US\$ 5,5 Bilhões, o Gartner é a maior e a mais influente empresa do mundo de pesquisa e aconselhamento, caracterizando-se por sua independência e imparcialidade. Congregando experiência que remonta à sua fundação em 1979, com atuação em mais de 90 (noventa) países e equipe composta por mais de 2.200 (dois mil e duzentos) analistas, a empresa indiscutivelmente reúne qualidades e capacitação, por si e seu corpo técnico, que a diferenciam na prestação do serviço, caracterizando notória especialização no segmento de pesquisa e aconselhamento imparcial nas áreas de negócios.

O GARTNER está presente em território nacional desde 1997, com escritórios e equipe de analistas e parceiros executivos locais, alocados nas cidades de São Paulo, Brasília e Rio de Janeiro. Além disso, o Gartner possui analistas e conselheiros executivos (Executive Partner) no Brasil e promove eventos de disseminação de informação e networking em território nacional. Por estas e outras características, o Gartner possui uma oferta única no mercado.

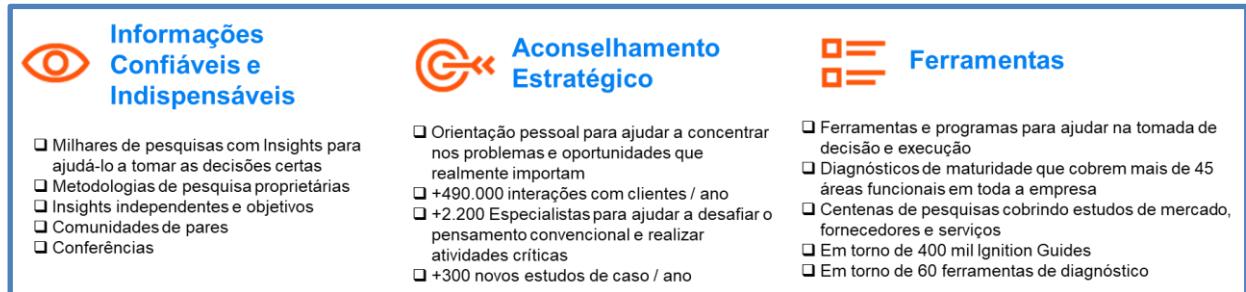
Nesses mais de 20 (vinte) anos de atuação diretamente em solo nacional 40 anos no mundo, o GARTNER já prestou serviços para diversos clientes públicos e privados, tendo atualmente, centenas empresas clientes no Brasil e mais de 15.000 no mundo.



## 2.2 Serviços Gartner

Dentro do contexto acima apresentado, o Gartner tem como principal propósito:

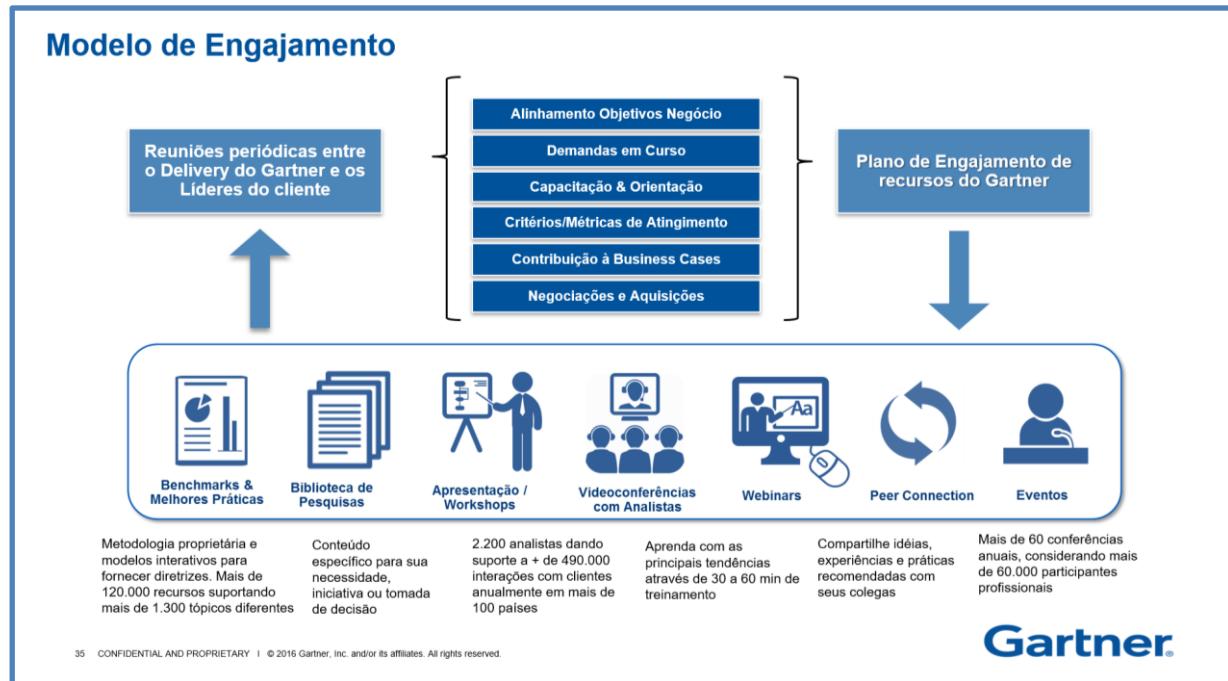
**Equipar líderes de negócios com insights, conselhos e ferramentas indispensáveis para executar suas prioridades de missão crítica.**



A cobertura do Gartner contempla inúmeras áreas de negócio das empresas conforme ilustra a figura abaixo:



Independente da área de negócio endereçada, o Gartner endereça os serviços através de vários canais de capacitação conforme descrito na figura abaixo. O acesso a alguns desses serviços abaixo podem variar conforme o tipo de licença contemplada no contrato.



## 2.3 Independência, Imparcialidade e Objetividade do Gartner

A gama de serviços prestados pelo GARTNER nesses anos de atuação no mercado brasileiro e internacional, envolve pesquisa e aconselhamento imparcial em diversas áreas de Negócio e TI, com destaque para: Negócios Digitais, Gestão e Marketing de Produtos, Transformação Digital,

Alinhamento de TI com Negócio, Inovação, Analytics, Governança de Dados, Segurança e Privacidade, Planejamento Estratégico, Governança, Gestão de Contratos e Fornecedores, Desenvolvimento de Aplicações, Infraestrutura de TI, Cloud Computing, entre outros.

Visando comprovar a independência e objetividade do Gartner, características fundamentais que lhe permitem fornecer aconselhamento balizado, vanguardista, confiável e imparcial na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, como nenhuma outra empresa é capaz, apresentamos algumas informações institucionais com os respectivos links para acesso online a elas.

Para assegurar independência e objetividade, o GARTNER se apoia em três pilares:

### 1. Ética dos seus analistas

- Os analistas do GARTNER desenvolvem seus pontos de vista sem influência, indicando os fatos como eles verdadeiramente são. A fim de garantir a independência, precisão e integridade das suas análises, o GARTNER mantém um Código de Conduta que descreve os seus valores fundamentais e os limites que os analistas da empresa são obrigados a observar.
- Dentre as rigorosas diretrizes adotadas pelo GARTNER, seus analistas não podem possuir ações de empresas ou setores por eles analisados e não estão autorizados a ser membro de Conselho de qualquer companhia na indústria tecnológica que esteja no âmbito de cobertura de pesquisas do GARTNER.

### 2. Independência da indústria

- O GARTNER prima por sua absoluta independência, razão pela qual não vende tecnologia nem implementa soluções tecnológicas ou projetos e, da mesma forma, não possui interesse algum, direto ou indireto, no sucesso ou fracasso de uma tecnologia ou prática comercial em particular. A empresa segue diretrizes rígidas para regular as relações mantidas com provedores de tecnologia.

### 3. Ouvidoria

- O GARTNER possui uma ouvidoria interna, o *Office of the Ombudsman* - como é chamado, é o departamento responsável por proteger os métodos, os preceitos éticos, os padrões de conduta da empresa e, assim, a independência, objetividade e acurácia dos seus serviços, funcionando, ainda, como mediador de conflitos.
- A ouvidoria fornece aos analistas e outros funcionários da empresa um mecanismo de proteção caso algum tipo de influência indesejada venha a ser exercida sobre eles, trazendo maior coerência a todos os processos.

## 2.4 Reconhecimento do Mercado – Serviço Único e Singular

Por essas características, o Gartner reúne condições tão efetivas para fornecer aconselhamento igualmente preciso, imparcial, objetivo e consistente. Isso propiciou e continua propiciando um grande crescimento do Gartner no mercado, com uma estrutura, área de cobertura de pesquisas e uma abrangência global que o torna único e cada vez mais relevante.

Além de ter analistas no Brasil cobrindo o mercado nacional, o GARTNER é a empresa com maior reconhecimento, com maior número de escritórios, de empregados e de analistas em território nacional, em particular na área de Tecnologia da Informação, atendendo usuários e provedores de tecnologia.

As bases de conhecimento do Gartner são próprias, sendo as maiores disponíveis no mercado, cobrindo o mais amplo escopo de temas de TIC, o que nos leva a ter posição de liderança nas pesquisas de mercado realizadas por empresas especializadas, como a KCG (Knowledge Capital Group – [www.knowledgencg.com](http://www.knowledgencg.com) - fundada em 1988 e especializada em estudar empresas de pesquisa), que em seu mais recente relatório (2017), destaca o Gartner tanto no

aconselhamento a Provedores de Tecnologia (Sell Side), como a “Usuários de Tecnologia” (Buy Side) além de considerar o Gartner como a única empresa global de pesquisa no mundo.

**“Deal Makers/Breakers (DMBs):** Scoring very high on both exposure and influence, these firms are the kings of the Buy-Side analysts and have an enormous amount of influence over the buying decisions of large ETB organizations. Globally, there is only 1 firm in this category -- Gartner. Gartner’s primary clients are ETBs in “global 10,000” companies.”



## 2.5 Inovar... um Grande Desafio nas Empresas

### 2.5.1 Como conduzir uma nova iniciativa de missão crítica?

Conforme publicado no site <https://www.valuer.ai/blog/50-examples-of-corporations-that-failed-to-innovate-and-missed-their-chance>, inúmeras produtos e/ou empresas com enorme reconhecimento no mercado na década de 1950 desapareceram após 70 anos.

A grande maioria dos Presidentes de Empresa dizem que a única maneira das empresas se manter no mercado é inovar sempre.

Isso implica que as empresas necessitam sempre estar buscando novas iniciativas constantemente com foco de criar novos serviços, novos modelos de negócios, novas experiências para o cliente, novas receitas, etc. Ou seja, as empresas precisam se reinventar o tempo todo e buscar mudanças constantes.

Todavia, vários estudos de grandes empresas de consultoria demonstram que mais de 60% das iniciativas das empresas não conseguem entregar.

E a grande pergunta se faz é “por que as iniciativas falham?”.

É fato que quando a Empresa possui uma nova iniciativa, ela necessita escolher qual opção seguir:

- fazer tudo ela mesma, ou
- contratar uma consultoria com experiência no tema.

Usualmente, essa decisão é tomada de acordo com a relevância da iniciativa e tem impactos em 3(três) variáveis: custo/investimento, risco e tempo.

## O QUE FAZER QUANDO SE TEM UMA INICIATIVA?

**O que faz uma Empresa quando possui uma Iniciativa de Missão Crítica?**

- Contrata uma Consultoria
- Faz você mesmo

**Risco e Tempo**

**Risco e Tempo**

**% Iniciativas que não Entregam**

Fonte	% Iniciativas que não Entregam
Forbes	75%
Harvard Business Review	70%
McKinsey & Company	66%

**Gartner**

RESTRICTED DISTRIBUTION  
© 2019 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

### 2.5.2 Por Que Muitas Iniciativas Falham?

Estudos demonstram que a probabilidade de atingir o sucesso dependem de duas etapas importantes no processo:

- tomar a decisão correta; e
- a organização ter a capacidade de executar.

## POR QUE AS INICIATIVAS FALHAM?

**SUCESSO DE UMA INICIATIVA**

**DECISÃO CORRETA** → **FORTE EXECUÇÃO**

**Barreiras para Boas Decisões**

- Enquadramento estreito
- Viés cognitivo
- Influências emocionais ou políticas
- Excesso de confiança

**Importância do Senso de Propriedade**

**Desenvolver Capacidades Profissionais Mais Fortes**

**Fonte:** Thinking fast and slow, Daniel Kahneman

**Gartner**

RESTRICTED DISTRIBUTION  
© 2019 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Com relação à capacidade de tomar decisões corretas, Daniel Kahneman, ganhador do prêmio nobel, ilustra em seu livro “Thinking, Fast and Slow” inúmeras barreiras que as empresas enfrentam para tomar boas decisões. De maneira a melhor endereçar este tema, é comum as empresas se utilizarem de consultorias estratégicas para auxiliá-las em suas tomadas de decisão estratégicas.

Infelizmente, muitas empresas, até por questões financeiras, não dedicam a mesma atenção para a segunda parte da equação que é a capacidade de sua organização em desenvolver e entregar o que foi planejado e, consequentemente, o planejamento não atinge o seu objetivo inicial.

**Um dos principais diferenciais dos serviços do Gartner é propiciar às organizações insights, conselhos e ferramentas para suportar tanto o processo de tomada de decisões quanto a capacidade de executar. Este item é explicado em mais detalhes mais a frente nesta Proposta.**

### Equipar líderes de negócios com **insights, conselhos e ferramentas indispensáveis** para executar suas prioridades de missão crítica.

#### 2.5.3 Consultoria versus Assessoria

Diferente de um serviço de uma consultoria, que endereça um escopo bem específico e limitado, os serviços do Gartner consistem na capacitação dos usuários licenciados dos serviços através da disponibilidade do acesso à base de dados de pesquisas bem como na consulta aos pesquisadores (Analistas), autores das pesquisas, que proverão aconselhamentos imparciais visando orientar, esclarecer dúvidas, mitigar riscos, validar documentos, etc.

Opções para Contratar Serviços		
GARTNER	CONTRATAR UMA CONSULTORIA	FAZER SOZINHO / EQUIPE
 <ul style="list-style-type: none"> <li>+2,000 profissionais especialistas nas suas áreas</li> <li>Alocação ilimitada de especialistas, apenas profissionais sêniores</li> <li>Análises imparciais, objetivas e independentes</li> <li>Preço fixo independente da quantidade de demandas e iniciativas apoiadas ao longo do ano (escopo de trabalho contínuo)</li> <li>Avaliação trimestral do retorno sobre o investimento</li> <li>Discussões e trocas imparciais com pares de mercado</li> <li>Transferência continua do conhecimento ao time envolvido</li> <li>Sem vínculo com qualquer tecnologia e/ou fornecedor</li> <li>Visões e análises complementares com diferentes perspectivas sobre os temas</li> <li>Melhores práticas testadas e utilizadas por diversas organizações no mercado</li> <li>Ferramentas de análise de maturidade que incluem tendências de diferentes setores e indústrias</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>2 a 2,5 recursos dedicados em média</li> <li>Custos de aproximadamente R\$ 600,00/Hr x 35hrs/semana x 50 semanas = R\$ 2,65M / ano</li> <li>Propensão a ser parcial e tendencioso sobre as tecnologias e fornecedores recomendados</li> <li>Escopo fixo</li> <li>Preço variável de acordo com o escopo e entregas de cada projeto</li> <li>Perspectiva única</li> <li>Não podem/conseguem ser especialista em todos os temas e tendências críticas para o negócio</li> <li>Ao final do ano os consultores adquirem grande conhecimento sobre o negócio e realizam pouco ou nenhuma transferência deste conhecimento para a equipe</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>7 a 8 recursos dedicados em média</li> <li>Salário de aproximadamente R\$ 12.000,00/mês + custos trabalhistas x 12 meses = R\$ 1,86M / ano</li> <li>Visão interna e restrita</li> <li>Perspectiva única</li> <li>Não pode/consegue ser especialista em todos os temas e tendências críticas para o negócio</li> <li>Necessidade de "reinventar a roda" muitas vezes</li> <li>Alto consumo de tempo na busca por informações, que podem levar a oportunidades perdidas e/ou frustradas</li> </ul>

**Mitigação de riscos:** Em media os projetos de tecnologia ficam 45% acima do orçamento e 7% mais longos/demorados enquanto entregam um valor 55% menor do que o previsto.

**Gartner**

## 2.5.4 Modelo de Engajamento

A figura abaixo ilustra exemplos de quando o Cliente deve acionar o Gartner:

Qual Direção Devo ir?	Executar com Excelência	Escolher os Fornecedores	Melhorar Processos, Cultura e Gestão	Liderar e Influenciar
 <b>Definir Estratégia</b>	 <b>Começar um novo projeto ou iniciativa</b>	 <b>Escolher o fornecedor mais apropriado</b>	 <b>Construir Times e Desenvolver Talentos</b>	 <b>Benchmarking</b>
 <b>Explorar e Definir Modelos Operacionais</b>	 <b>Implementar melhores práticas</b>	 <b>Escrever e revisar RFx</b>	 <b>Definir, construir e reforçar a cultura</b>	 <b>Comunicação com o Board, Imprensa e Liderança do seu time</b>
 <b>Entender as tendências do futuro e antever disruptões</b>	 <b>Otimizar os investimentos e reduzir custos</b>	 <b>Renovar contratos</b>	 <b>Monitorar e melhorar métricas de performance</b>	 <b>Desenvolvimento pessoal contínuo. Crie a marca do seu trabalho</b>
			 <b>Conectar com outros líderes no meu segmento</b>	 <b>Planejamento da carreira e transições</b>

## 2.5.5 Motivadores e Retorno do Investimento

Segue abaixo os principais motivadores que as instituições contratam os serviços do Gartner:

- Principal fonte de referência no processo de tomada de decisão
- Tendências e planejamento
- Confiança e imparcialidade
- Seguro & mitigação de riscos
- Referência de métricas, indicadores e melhores práticas
- Doutrinadores
- Ponto único de referência
- Economia de tempo e dinheiro

## 3.0 Proposta Comercial

### 3.1 Preços

Considerando a necessidade de dar sustentabilidade a um projeto de transformação e estruturante ao longo do tempo e pelas incertezas econômicas do momento presente, nossa proposta contempla um contrato de 2(dois) anos visando não sofrer com possíveis perturbações e fornecer maior previsibilidade financeira.

Item	Descrição do Serviço	QTD	1o. Ano		2o. Ano	
			Pç Individual	Pç Total	Pç Individual	Pç Total
1	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus- LEADER	1	R\$ 373.900,00	R\$ 373.900,00	R\$ 393.600,00	R\$ 393.600,00
2	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus- IT Executive	1	R\$ 373.900,00	R\$ 373.900,00	R\$ 393.600,00	R\$ 393.600,00
3	Gartner CDAO Executive Individual Access	1	R\$ 416.900,00	R\$ 416.900,00	R\$ 438.800,00	R\$ 438.800,00
4	Gartner CISO Executive Individual Access	1	R\$ 416.900,00	R\$ 416.900,00	R\$ 438.800,00	R\$ 438.800,00
5	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus- ADVISOR	3	R\$ 136.700,00	R\$ 410.100,00	R\$ 143.900,00	R\$ 431.700,00
6	Gartner for Technical Professionals (Team Leader)	1	R\$ 49.800,00	R\$ 49.800,00	R\$ 52.400,00	R\$ 52.400,00
7	Gartner for Technical Professionals (Team Member)	5	R\$ 40.900,00	R\$ 204.500,00	R\$ 43.100,00	R\$ 215.500,00
8	Eventos Gartner Summit (sob demanda)	5	R\$ 9.951,00	R\$ 49.755,00	R\$ 10.475,00	R\$ 52.375,00
				R\$ 2.295.755,00		R\$ 2.416.775,00

- O preço total do Contrato para um período de 2(dois) anos nesse cenário é de R\$ R\$ 4.712.530,00 (quatro milhões, setecentos e doze mil e quinhentos e trinta reais), conforme valores anuais descrito abaixo:
  - ANO1: R\$ 2.295.755,00
  - ANO 2: R\$ 2.416.775,00
- O faturamento ocorrerá em parcelas mensais iguais e consecutivas, equivalentes à 1/12 do valor anual das subscrições acima estabelecido, com pagamento em até 30 dias após a emissão da fatura. Se demandados, os eventos serão pagos em até 30 dias após a sua realização

### 3.2 Outras considerações

- A vigência da licença será de 24 meses a contar de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato. Nestes 10 (dez) dias, as assinaturas deverão ter sido disponibilizadas.
- Por exemplo, contrato assinado em 29/07/2023, a data de vigência será contada a partir da data 01/08/2023.
- Os valores apresentados nesta proposta comercial são expressos em Reais e contemplam todos os impostos.
- As licenças propostas nominais e de uso individual.
- O serviço não poderá ser interrompido durante o período do contrato e o contrato poderá ser extinto pela RFB antes do prazo nele fixado, sem ônus, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem sendo que a extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação ao Gartner com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

- As licenças que contemplam tickets, propiciam o uso de 1(um) ticket para cada ano do contrato e são válidos para uso dentro ano corrente do contrato, não podendo acumular tickets de um ano para o outro.
  - As despesas de viagem são de responsabilidade do Cliente.
- Após o período de 24 meses, o contrato deverá ser renovado aplicando a variação do ICTI do período contratual.

### 3.2.1 Descrição dos Serviços

As descrições dos serviços propostos estão disponíveis nos endereços abaixo disponibilizados e fazem parte integrante do contrato a ser assinado:

Licença	Descrição do Serviço
Executive Programs Leadership Team Plus – Leader	<a href="http://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_leader_ptb.pdf">http://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_leader_ptb.pdf</a>
Executive Programs Leadership Team Plus – IT Executive	<a href="http://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_it_exec_member_ptb.pdf">http://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_it_exec_member_ptb.pdf</a>
Executive Programs Leadership Team Plus – Advisor Member	<a href="http://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_advisor_ptb.pdf">http://sd.gartner.com/sd_ep_team_plus_advisor_ptb.pdf</a>
CISOs Executive – Individual Access	<a href="https://sd.gartner.com/sd_ciso_exec_indiv_access_ptb.pdf">https://sd.gartner.com/sd_ciso_exec_indiv_access_ptb.pdf</a>
CDAOs Executive – Individual Access	<a href="https://sd.gartner.com/sd_cdao_exec_indiv_access_ptb.pdf">https://sd.gartner.com/sd_cdao_exec_indiv_access_ptb.pdf</a>
Technical Professional Team - Leader	<a href="http://sd.gartner.com/sd_techpro_team_leader_ptb.pdf">http://sd.gartner.com/sd_techpro_team_leader_ptb.pdf</a>
Technical Professional Team – Member	<a href="http://sd.gartner.com/sd_techpro_team_member_ptb.pdf">http://sd.gartner.com/sd_techpro_team_member_ptb.pdf</a>

## 3.3 Condições Legais da Oferta

A presente oferta é condicionada aos seguintes termos e condições legais:

### 3.3.1 Direitos de Propriedade Exclusiva e Uso dos Serviços

O Gartner declara, neste ato, que detém e mantém todos os direitos de uso sobre os Serviços e de seu formato e conteúdo, bem como sobre toda e qualquer ferramenta ou produto disponibilizado com os Serviços, incluindo direitos de propriedade intelectual. Devido a natureza dos Serviços prestados pelo Gartner, somente as pessoas expressamente identificadas nos Contratos Suplementares ou na presente proposta (os "Usuários Licenciados") poderão acessar os Serviços. Cada Usuário Licenciado terá uma senha única e pessoal, que não poderá ser compartilhada com outras pessoas. O Cliente poderá substituir um Usuário Licenciado sem a aprovação prévia do Gartner se a função exercida pelo Usuário Licenciado em seu emprego for alterada, de modo que o acesso do Usuário Licenciado não seja mais considerado necessário pelo Cliente. Se o Cliente desejar substituir um Usuário Licenciado por qualquer outra razão, o Cliente deverá obter, para tanto, a aprovação prévia e por escrito do Gartner, a qual, se solicitada em bases ocasionais e limitadas, não será negada de forma desarrazoada. O Cliente deverá estabelecer e observar medidas de segurança apropriadas para limitar o acesso aos Serviços a somente aos Usuários Licenciados. Os Usuários Licenciados podem (i) imprimir uma cópia de cada documento de pesquisa individual para seu uso pessoal, para benefício do Cliente; (ii) extrair trechos de documentos de pesquisa individuais, em bases não rotineiras, para fins de produzir apresentações ou relatórios internos a serem compartilhados com outros profissionais do Cliente, desde que o trecho em questão seja razoavelmente limitado, não tenha propósito de comercialização e esteja acompanhado da devida citação da fonte, em conformidade com legislação brasileira relativa a direitos de autor e de propriedade intelectual. O Cliente não deve redistribuir cópias de documentos de pesquisa individuais, por meios eletrônicos ou por

quaisquer outros, para não-usuários, a menos que especificamente autorizado na "Descrição dos Serviços" constante do respectivo Contrato Suplementar ou da presente proposta. Os Usuários Licenciados não poderão reproduzir ou distribuir externamente os resultados dos Serviços, total ou parcialmente, sem a permissão prévia e expressa do Gartner, exceto no caso de distribuições externas, somente na íntegra, de reimpressões de documentos individuais adquiridos pelo Cliente. O Cliente somente poderá usar trechos dos Serviços para fins externos mediante obtenção de prévia e expressa aprovação do setor de relações de vendas do Gartner, no email: "quote.requests@gartner.com". Qualquer aprovação para uso externo dos Serviços deverá atender às regras denominadas "Gartner Copyright & Quote Policy", que podem ser vistas pelo Cliente na seção de relações de vendas do Gartner no site "www.gartner.com". Os Serviços não poderão ser armazenados pelo Cliente em nenhum sistema de armazenamento e recuperação. O Cliente concorda, ainda, em ler e cumprir o "Gartner Usage Policy" (o "Manual"), que é disponibilizado para todos os Usuários Licenciados através da seção "Policies" do site "www.gartner.com". Entre outras coisas, este Manual descreve como o Cliente pode substituir um Usuário Licenciado, reproduzir seleções e/ou compartilhar documentos de pesquisa do Gartner dentro das organizações do Cliente, e fazer citações ou resumos dos Serviços externamente.

### 3.3.2 Limitação de Garantia

TODOS OS SERVIÇOS SÃO FORNECIDOS TAL COMO DESENVOLVIDOS À DATA DA ENTREGA (NUMA BASE "AS IS"), OU SEJA, OS SERVIÇOS PRESTADOS, BEM COMO AS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS NÃO FORAM CRIADOS SOB ENCOMENDA OU POR ESPECIFICAÇÕES DO CLIENTE. DESTA FORMA, O GARTNER EXPRESSAMENTE EXCLUI QUAISQUER GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, ESTATUTÁRIAS OU OUTRAS, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO A, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDADE E/OU ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E OU A INTEGRALIDADE, PRECISÃO E ADEQUAÇÃO DAS INFORMAÇÕES AOS INTERESSES DO CLIENTE. O CLIENTE RECONHECE AS INERENTES INCERTEZAS EM QUALQUER ANÁLISE OU INFORMAÇÃO QUE PODEM SER FORNECIDAS COMO PARTE DOS SERVIÇOS, E QUE AS INFORMAÇÕES E DADOS DECORRENTES DOS SERVIÇOS SÃO FUNDAMENTADOS EM PROJEÇÕES ESTATÍSTICAS OBTIDAS POR MEIOS REGULARES E CONSIDERADOS APROPRIADOS PELO GARTNER, E COMPOSTOS, BASICAMENTE, DE ESTIMATIVAS. AS PARTES DECLARAM E RECONHECEM QUE AS FONTES DE INFORMAÇÃO ENVOLVEM FATORES EXTERNOS E QUE ESTAS FONTES NEM SEMPRE ESTÃO SOB O CONTROLE DO GARTNER, ESTANDO AS REFERIDAS PROJEÇÕES SUJEITAS, AINDA, A FATORES INTRÍNSECOS DE NATUREZA ESTATÍSTICA, TAIS COMO COBERTURA E TAXA DE ERRO. PORTANTO, O CLIENTE CONCORDA QUE OS SERVIÇOS NÃO TÊM A FINALIDADE DE SUBSTITUIR A PRÓPRIA ANÁLISE E AVALIAÇÃO INDEPENDENTE DO CLIENTE, E NÃO DEVEM SER CONSIDERADOS COMO UMA RECOMENDAÇÃO DO GARTNER PARA A ADOÇÃO DE UM DETERMINADO CURSO DE AÇÃO PELO CLIENTE. O CLIENTE SERÁ O ÚNICO RESPONSÁVEL PELAS DECISÕES QUE VENHA A TOMAR COM BASE NOS SERVIÇOS E/OU NAS INFORMAÇÕES OU DADOS NELE CONTIDOS, SENDO QUE RECONHECE O CLIENTE, NESTE ATO, QUE A TOMADA DE DECISÕES E INTERPRETAÇÃO DE INFORMAÇÕES NÃO FAZEM PARTE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GARTNER OU POR SEUS LICENCIADORES. O CLIENTE ESTÁ CIENTE QUE, AO TOMAR DECISÕES E INTERPRETAR AS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PELO GARTNER ESTÁ ASSUMINDO TODOS OS RISCOS RELACIONADOS COM O USO E APLICAÇÃO DAS INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADAS E DOS SERVIÇOS PRESTADOS.

O Gartner ou os seus licenciadores não serão responsáveis em caso algum por quaisquer erros, omissões ou inadequação das informações disponibilizadas por meio dos Serviços ou quaisquer interpretações que resultem dos mesmos, a menos que tais erros, omissões ou inadequações sejam decorrentes de dolo do Gartner. O Gartner e os seus licenciadores não serão responsáveis por lucros cessantes ou danos emergentes, indiretos, especiais ou incidentais, designadamente

(e não exclusivamente) perda de oportunidades de negócio sofridas pelo Cliente e que tenham por causa a utilização dos Serviços.

### **3.3.3 Limitação de Responsabilidade**

Na extensão permitida pela lei, as partes concordam que a responsabilidade total do Gartner relativamente a quaisquer pleitos ou reclamações do Cliente com relação a este Contrato e/ou ao fornecimento dos Serviços será limitada ao valor total pago pelo Cliente em relação ao Serviço que gerou o pleito ou a reclamação.

### **3.3.4 Informações Confidenciais do Cliente**

Os termos da presente proposta comercial, bem como toda e qualquer informação transmitida de parte à parte com relação aos Serviços, observadas as exceções abaixo, serão tratados como "Informações Confidenciais".

A obrigação de confidencialidade não se aplica com relação à informação que:

- (1) estejam comprovadamente em domínio público no momento da comunicação;
- (2) seja desenvolvida independentemente pelo Gartner fora do âmbito da execução dos Serviços contratados pelo Cliente;
- (3) tenha comprovadamente caído em domínio público subsequentemente à comunicação ao Gartner e sem que tal decorra de qualquer violação por parte do Gartner;
- (4) esteja já na posse do Gartner, livre de quaisquer obrigações de confidencialidade, no momento em que lhe é comunicada pelo Cliente;
- (5) tenha sido comunicada pelo Cliente a terceiros que não estejam sujeitos a obrigação de confidencialidade.

O Gartner poderá, ainda, divulgar tais informações quando sejam legalmente solicitadas por entidades administrativas ou judiciais.

O Cliente reconhece que o Gartner atua no ramo de pesquisa e análises relacionadas a tecnologia da informação e a obrigação de confidencialidade prevista nesta cláusula não se aplicará às informações obtidas pelo Gartner por meio das análises, pesquisas ou consultorias por ele realizadas e obtidas por meio de fontes diversas que não o próprio Cliente.

Será permitido ao Gartner divulgar "Dados Agregados", conforme definição abaixo, exclusivamente no âmbito do curso regular dos seus negócios de fornecimento aos seus clientes dos mesmos tipos de serviços prestados ao Cliente. Para fins desta cláusula, o termo "Dados Agregados" refere-se às informações que podem ser baseadas ou derivadas de Informações Confidenciais. O Gartner não divulgará os "Dados Agregados" com qualquer menção ao nome do Cliente, a menos que prévia e expressamente autorizado por este.

### **3.3.5 Proteção de Dados**

No desempenho das suas obrigações nos termos desta Proposta, o Gartner e Cliente deverão cumprir toda a legislação de proteção de dados aplicável. Na prestação de Serviços, o Gartner deverá cumprir integralmente com sua política global de privacidade disponível no [www.gartner.com/privacy](http://www.gartner.com/privacy).

### **Quaisquer perguntas sobre esta proposta**

**devem ser endereçadas a:**

Gustavo Netto  
Gartner do Brasil S/C Ltda  
Telefone: +55 61 99831-4721

Email: [gustavo.netto@gartner.com](mailto:gustavo.netto@gartner.com)

## 4.0 ANEXO - Descrição dos Serviços

### 4.1 Equipe de Atendimento

A equipe de atendimento é descrita conforme descrita abaixo:

- ✓ Client Success Manager: atuará como ponto de contato primário de cada usuário licenciado.
- ✓ Executive Partner: conselheiro estratégico com experiência anterior em funções de tecnologia executiva sênior.
- ✓ Leadership Partner: conselheiro especialista com experiência anterior em funções de relacionadas ao conteúdo da assinatura.

#### 4.1.1 Assessoria Personalizada

As assinaturas que contemplam um Conselheiro Estratégico ou Especialista oferece um serviço de assessoria personalizado através um profissional sênior, que denominamos de “Executive Partner (EP)” ou “Leadership Partner (LP)”.

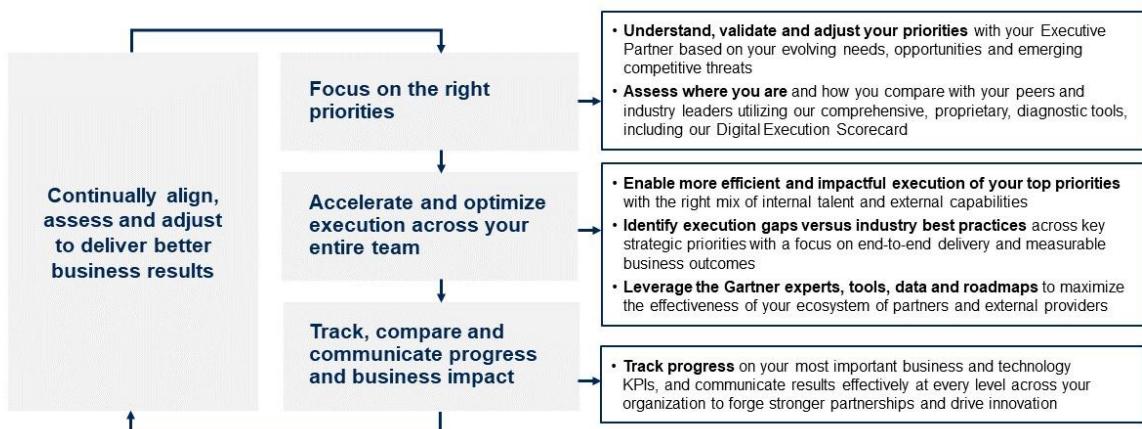
Esse profissional atuará como um parceiro estratégico com o intuito de auxiliar o usuário licenciado a tirar o máximo de valor do serviço, auxiliando na construção e execução do seu planejamento estratégico.

## 4.2 Assinaturas

### 4.2.1 Executive Programs Leadership Team Plus

O Gartner Executive Programs Leadership Team Plus oferece valor aos executivos seniores por meio de insights confiáveis, conselhos estratégicos, soluções práticas e orientação focada nos negócios. Os Programas Executivos agregam valor aos nossos clientes, ajudando-os a alinhar, avaliar e ajustar continuamente para fornecer melhores resultados de negócios.

**Figura 1. Os Programas Executivos do Gartner ajudam sua equipe a maximizar o impacto das prioridades mais críticas de sua organização**



Os líderes de hoje enfrentam uma responsabilidade cada vez maior por impulsionar a inovação e colaborar com outras unidades de negócios em iniciativas digitais. Com o Team Plus, o assessorado estará equipado com os recursos necessários para definir essas estratégias e tomar as decisões corretas rapidamente — com foco em traduzir visões em planos acionáveis e liderar a transformação do modelo de negócios por meio da inovação.

**Figura 2. As assinaturas do Team Plus fornecem suporte abrangente de ponta a ponta para suas prioridades de missão crítica - abrangendo as perspectivas de tecnologia e negócios**



Cliente se beneficiará de pesquisas abrangentes e insights acionáveis que garantem que os líderes tenham o suporte de ponta a ponta de que precisam para criar estratégias mais inteligentes e alcançar resultados de negócios mais fortes. O Team Plus amplia a pesquisa de TI estratégica com conteúdo de Iniciativas de Negócios.

#### **4.2.1.1 Benefícios para toda a equipe**

Como descrito abaixo, o Cliente terá acesso a uma ampla variedade de recursos através do Executive Programs Leadership Team Plus. Todos os titulares de licenças recebem:

- Suporte dedicado de um Client Success Manager, um profissional de prestação de serviços experiente que faz parceria com o Parceiro Executivo para entender as prioridades de cada cliente enquanto oferece um serviço proativo de nível de concierge que garante que todos os membros da equipe se beneficiem de seus direitos de assinatura.
- A capacidade de participar de Workshops de Equipe liderados pelo Parceiro Executivo e Briefings de Pesquisa liderados por especialistas em pesquisa e aconselhamento do Gartner. Até 25 participantes dentro Cliente podem assistir a essas sessões, incluindo os não licenciados.
- A capacidade de todos os membros da equipe participarem das consultas de analistas e revisões de documentos do líder da equipe.
- Acesso a pesquisas baseadas em funções, incluindo ferramentas, modelos, Magic Quadrants, Hype Cycles, Vendor Ratings e muito mais.
- Acesso a Score de Maturidade, Key Metrics e benchmark de eficiência e orçamento.
- Acesso a módulos de desenvolvimento de liderança e conteúdo direcionado para profissionais interessados em desenvolver as habilidades necessárias para a liderança em tecnologia.
- Um convite para participar do Gartner Symposium/Xpo.

- Acesso a webinars ao vivo e sob demanda para todos os membros da organização, incluindo não licenciados.
- Acesso a uma pasta de pesquisa compartilhada na seção Minha Biblioteca do gartner.com.
- Acesso a resumos compartilháveis, que resumem partes importantes de documentos de pesquisa selecionados do Gartner em apresentações que podem ser baixadas e compartilhadas com as partes interessadas internas da organização, incluindo os não licenciados.
- Participação independente na comunidade online privada do Gartner, Peer Connect, onde o Cliente pode buscar conselhos, discutir desafios ou compartilhar histórias de sucesso com outros usuários finais.
- Acesso a uma série de podcasts com as perspectivas de especialistas de pesquisa do Gartner sobre prioridades de negócios e desafios atuais para transformação digital.

#### **4.2.1.2 Executive Programs Leadership Team Plus - Leader**

Além dos benefícios completos da equipe, o Líder da Equipe receberá:

- Acesso a um Executive Partner dedicado que se reunirá mensalmente com o Team Leader para identificar, definir, desenvolver e priorizar oportunidades e desafios específicos, bem como fornecer insights e recomendações no contexto da organização do executivo. O apoio do Parceiro Executivo é baseado em uma base profunda de pesquisa e experiência executiva pessoal. Esse assessor executivo de pares aproveita seu conhecimento e experiência trabalhando exclusivamente com Executivos Seniores de Negócios e de TI. Os Parceiros Executivos irão:
  - ❑ Colaborar com os executivos sênior para expandir sua perspectiva por meio da introdução de novas ideias, melhores práticas e inovação.
  - ❑ Estabelecer parceria com a equipe de entrega do Gartner para desafiar suposições comuns de Negócios e de TI.
  - ❑ Fornecer um ponto de vista executivo objetivo de terceiros e recomendações.
- Um (1) Workshop de Equipe Virtual de meio dia facilitado pelo Parceiro Executivo, com um tópico determinado em conjunto pelo Parceiro Executivo e Líder de Equipe.
- Um (1) briefing de pesquisa de meio dia entregue remotamente por um especialista em pesquisa e aconselhamento do Gartner.
- A capacidade de colocar e liderar um número ilimitado de consultas de analistas de 30 minutos e revisões de documentos.
- Acesso ao Digital Execution Scorecard, uma avaliação interativa e orientada por KPI que conecta as prioridades digitais estratégicas aos facilitadores digitais subjacentes.
- Acesso a insights, estudos de caso, relatórios de pesquisa especiais e ferramentas projetadas para executivos de TI e de Negócios.
- Acesso ao conteúdo de melhores práticas de pares e profissionais, incluindo benchmarks de pares, estudos de caso, guias de ignição, guias de contratação, ferramentas e modelos.
- Acesso a conteúdos e tópicos de Iniciativas de Negócios, como tecnologia voltada para o cliente, roteiros de produtos digitais, aquisição de talentos e empreendimentos inovadores.
- Participação VIP no Gartner Symposium/Xpo e CIO Leadership Forum.

- Participação em Mesas Redondas de Pares, que consistem em discussões facilitadas entre pares executivos que ocupam cargos semelhantes.
- Convites de cortesia para participar de eventos locais dos Programas Executivos, quando disponíveis.
- Comunidades de programas executivos privados no Gartner Peer Connect.
- Rede facilitada por meio do Parceiro Executivo e acesso a um diretório pesquisável de líderes de tecnologia sênior e colegas de negócios.
- Capacidade de compartilhar até 25 documentos de pesquisa de forma ocasional e infrequente com outros indivíduos dentro Cliente.

#### **4.2.1.3 Executive Programs Leadership Team Plus – IT / Business Executive**

Além dos benefícios completos da equipe, o Membro IT / Business Executive receberá:

- Acesso a um Executive Partner dedicado que se reunirá mensalmente com o IT / Business Executive Member para identificar, definir, desenvolver e priorizar oportunidades e desafios específicos, bem como fornecer insights e recomendações no contexto da organização do executivo.
- Um (1) Workshop de Equipe Virtual de meio dia facilitado pelo Parceiro Executivo, com um tópico determinado em conjunto pelo Parceiro Executivo e pelo Membro Executivo.
- Um (1) briefing de pesquisa de meio dia entregue remotamente por um especialista em pesquisa e aconselhamento do Gartner.
- A capacidade de colocar um número ilimitado de consultas de analistas de 30 minutos e revisões de documentos.
- Acesso ao Digital Execution Scorecard, uma avaliação interativa e orientada por KPI que conecta as prioridades digitais estratégicas aos facilitadores digitais subjacentes.
- Acesso a insights, estudos de caso, relatórios de pesquisa especiais e ferramentas projetadas para executivos.
- Acesso ao conteúdo de melhores práticas de pares e profissionais, incluindo benchmarks de pares, estudos de caso, guias de ignição, guias de contratação, ferramentas e modelos.
- Acesso a conteúdo e tópicos de Iniciativas de Negócios, como tecnologia voltada para o cliente, roteiros de produtos digitais, aquisição de talentos e empreendimentos inovadores.
- Participação em Mesas Redondas de Pares, que consistem em discussões facilitadas entre pares executivos que ocupam cargos semelhantes.
- Comunidades de programas executivos privados no Gartner Peer Connect.
- Rede facilitada por meio do Parceiro Executivo e acesso a um diretório pesquisável de líderes de tecnologia e de negócios sênior.

#### **4.2.1.4 Executive Programs Leadership Team Plus – Advisor Member**

Além dos benefícios completos da equipe, o membro da equipe multifuncional receberá:

- Acesso ilimitado aos analistas especialistas para consultas de até 30 minutos.
- Acesso ilimitado a pesquisas estratégicas em todas as funções e iniciativas de TI/Negócios.

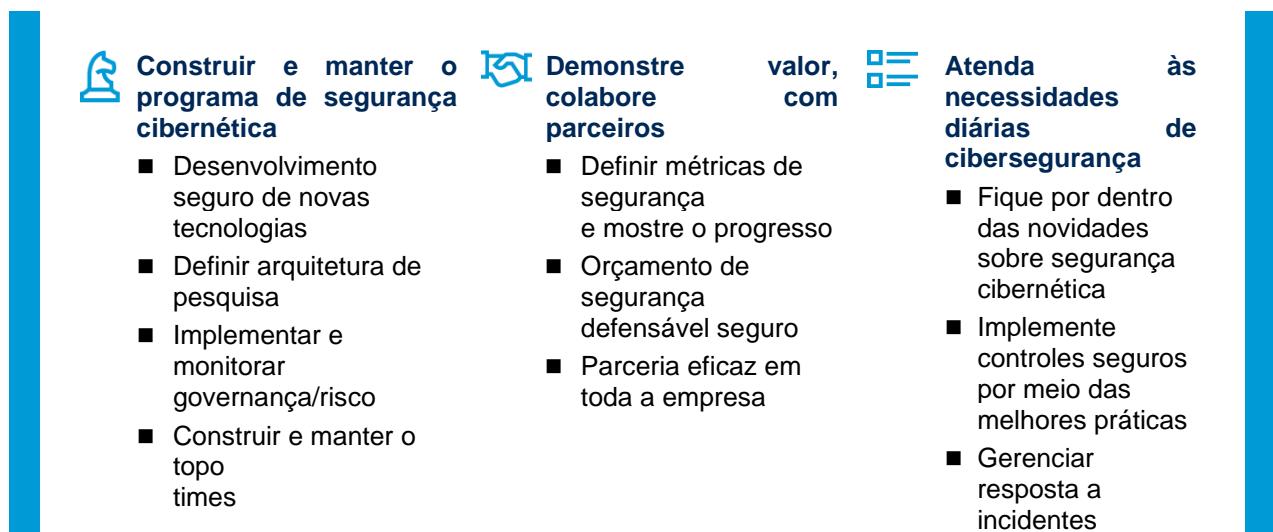
- Acesso ilimitado ao conteúdo de melhores práticas de pares e profissionais, incluindo benchmarks de pares, estudos de caso, guias de ignição, guias de contratação, ferramentas e modelos.
- Acesso ilimitado ao conteúdo e tópicos de Iniciativas de Negócios, como tecnologia voltada para o cliente, roteiros de produtos digitais, aquisição de talentos e empreendimentos inovadores.

#### 4.2.2 Gartner for CISOs Executive Individual Access

Gerenciar a segurança e o risco da informação é um desafio no ambiente atual, onde as ameaças crescem exponencialmente, evoluem rapidamente e são cada vez mais sofisticadas. O Gartner está comprometido em ajudar os líderes de segurança cibernética a terem sucesso. Por meio do Gartner for CISOs Executive, oferecemos serviços de pesquisa e consultoria focados exclusivamente nas necessidades dos CISOs.

O Gartner for CISOs Executive é uma solução baseada em assinatura projetada para atender às necessidades em rápida evolução dos CISOs que enfrentam os desafios cibernéticos da próxima geração. Os clientes recebem acesso a especialistas, consultores, insights, ferramentas, eventos e redes de pares necessários para abordar suas iniciativas e prioridades críticas. Desde enfrentar as ameaças diárias até otimizar o desempenho e o investimento, o Gartner for CISOs Executive equipa os clientes com os recursos e habilidades para tomar decisões mais inteligentes e rápidas com confiança.

**Figura 3. Principais áreas de necessidade abordadas pelo Gartner para CISOs**



O Gartner for CISOs Executive fornece acesso sob demanda a pesquisas exclusivas com foco em CISO, benchmarks, ferramentas de autoatendimento e modelos de melhores práticas que ajudam os CISOs a priorizar e acelerar suas iniciativas de segurança cibernética.

**Tabela 1. Resumo dos recursos do Gartner com foco no CISO**

Recurso exclusivo do Gartner	Benefício para o cliente
<b>Pesquisa de liderança em segurança cibernética e CISO</b>	Uma coleção exclusiva dos insights mais recentes, práticas recomendadas comprovadas e kits de ferramentas para que os CISOs se destaquem em sua função e criem confiança em seu programa de segurança cibernética. Isso inclui modelos editáveis que podem ser aproveitados pelos CISOs para economizar tempo no desenvolvimento de materiais eficazes que refletem as necessidades específicas de sua organização.

Recurso exclusivo do Gartner	Benefício para o cliente
<b>Score de TI para segurança e gerenciamento de riscos</b>	Score for Security and Risk Management, uma avaliação de maturidade de autoatendimento e uma ferramenta de planejamento estratégico que permite que os CISOs avaliem os recursos atuais de seu programa de segurança cibernética usando padrões de desempenho objetivos baseados em pares, determine quais atividades priorizar para melhoria e desenvolva um caminho para a maturidade usando a visão específica e açãoável do Gartner sobre como melhorar.
<b>Avaliação de controles de segurança cibernética</b>	Uma ferramenta para <b>controlar a maturidade da implementação</b> de avaliação que fornece uma da maturidade de implementação dos controles da empresa em relação a pares com exposição a risco semelhante e em relação a estruturas e padrões líderes reconhecidos pelo setor.
<b>Diagnósticos de Eficácia CISO</b>	CISO Effectiveness Diagnostic, uma ferramenta de diagnóstico de autoatendimento exclusiva para os CISOs entenderem sua eficácia pessoal como líderes e descobrirem etapas rápidas e açãoáveis para melhorar seu desempenho. A ferramenta aproveita a pesquisa aprofundada do Gartner sobre os comportamentos e mentalidades que distinguem os CISOs altamente eficazes, com foco em quatro áreas principais: prestação de serviços, liderança funcional, governança em escala e capacidade de resposta corporativa.
<b>Resumo diário de segurança</b>	Daily Security Briefing, um resumo de e-mail com as últimas notícias de segurança cibernética.

Os clientes se beneficiam de uma parceria estratégica com um parceiro executivo alinhado - um consultor de pares que entende a função do usuário e fornece recursos e orientação direcionados - bem como acesso a especialistas do Gartner que oferecem insights contextualizados e recomendações para solucionar seus desafios exclusivos.

Além dos recursos focados no CISO, a assinatura desbloqueia o acesso à riqueza de conteúdo de pesquisa técnica e estratégica do Gartner que abrange todo o setor de TI, bem como tópicos de negócios e liderança.

Resumido abaixo, o usuário licenciado da Gartner se beneficiará do acesso a uma ampla variedade de recursos por meio da solução Gartner for CISOs Executive.

#### 4.2.2.1 Parceiro Executivo Dedicado

O usuário licenciado receberá suporte estratégico de um parceiro executivo dedicado, um consultor executivo experiente que se reunirá com o usuário licenciado regularmente como um coach e caixa de ressonância, criará um plano de valor personalizado centrado em melhorias centrais mutuamente acordadas e facilitará as conexões entre pares. O parceiro Executivo irá:

- Fornecer insights personalizados e personalizados relevantes para as iniciativas críticas visando acelerar decisões e a execução de iniciativas.
- Fornecer o suporte guiado para contextualizar o insight do Gartner, acelerar a execução e gerar melhores resultados.
- Ajudar a validar e evoluir as prioridades do usuário para garantir que eles permanecem alinhados com as iniciativas que maximizam o impacto nos negócios.
- Coordenar o acesso a pesquisas oportunas do Gartner, orientação especializada e ferramentas práticas para impulsionar um desempenho mais forte.

Anualmente, o usuário licenciado também receberá uma Reunião Virtual de Estratégia com o Parceiro Executivo focada em coaching, aconselhamento, planejamento estratégico e execução de até três iniciativas principais.

#### 4.2.2.2 Pesquisa e insights

A pesquisa do Gartner se aprofunda nos tópicos e processos e necessidades mais urgentes. O usuário licenciado terá acesso a informações e conteúdo de pesquisa oportunos que incluem:

- **CISO e pesquisa focada na função de segurança cibernética**, percepções e práticas recomendadas sobre tópicos importantes, como liderança, estratégia e gerenciamento de riscos cibernéticos em programas de segurança cibernética.
- **Resumo diário de segurança** resumo de e-mail para notícias de última hora sobre segurança cibernética.
- **Pesquisa estratégica de TI e insights** em todas as funções e iniciativas de TI.
- **Pesquisa do Gartner para Profissionais Técnicos**, incluindo insights técnicos aprofundados e orientações “como fazer” que permitem que os CISOs implementem e executem segurança cibernética crítica e outras iniciativas técnicas.
- **Pesquisa de tecnologias emergentes e tendências**, que fornece insights críticos e informações detalhadas sobre tecnologias emergentes e seu impacto potencial. Os CISOs usam essa pesquisa para se manter atualizados e identificar oportunidades para sua organização.
- **Pesquisa aprimorada de mercado de TI e seleção de fornecedores**, incluindo guias de mercado, quadrantes mágicos, ciclos de hype, capacidades críticas, classificações de fornecedores e muito mais.
- **Pesquisa de pares e profissionais**, incluindo estudos de caso de melhores práticas e guias de ignição.
- **Pesquisa de Iniciativas de Negócios** e insights sobre tópicos relevantes para segurança cibernética, como gerenciamento de riscos corporativos, estratégias de resposta a riscos, conformidade, privacidade e outros.
- **Pesquisa de liderança executiva** e percepções que abordam as necessidades específicas e compartilhadas dos líderes em sua função executiva mais ampla. Os tópicos incluem otimização estratégica de custos, talento, dinâmica de liderança, sustentabilidade, comunicação executiva e muito mais.
- **Pesquisa de TI com foco na indústria** abrangendo tópicos nos seguintes setores: serviços bancários e de investimento, energia e serviços públicos, seguros, manufatura e varejo. Isso também inclui materiais de pesquisa focados nos setores de governo, educação, saúde e ciências da vida.
- **Gartner Tech Wave**, uma série de podcasts de TI apresentando as perspectivas dos especialistas em pesquisa do Gartner sobre as prioridades de negócios e os desafios atuais no setor de TI.

#### 4.2.2.3 Insight por meio de consultas

Os especialistas em consultoria e pesquisa do Gartner fornecem conselhos contextualizados sobre iniciativas e desafios únicos do cliente. O usuário licenciado pode fazer um número ilimitado de sessões de 30 minutos com um especialista em pesquisa e consultoria do Gartner para:

- **Investigação** discussões onde o cliente pode fazer perguntas e receber recomendações contextualizadas com base na experiência do analista no assunto.
- **Revisão de documentos** de documentos e propostas de estratégia.

- **Assessoria em negociação de contratos** por meio de análises comparativas de propostas de precificação, análises de risco do negócio e recomendações estratégicas para negociações.

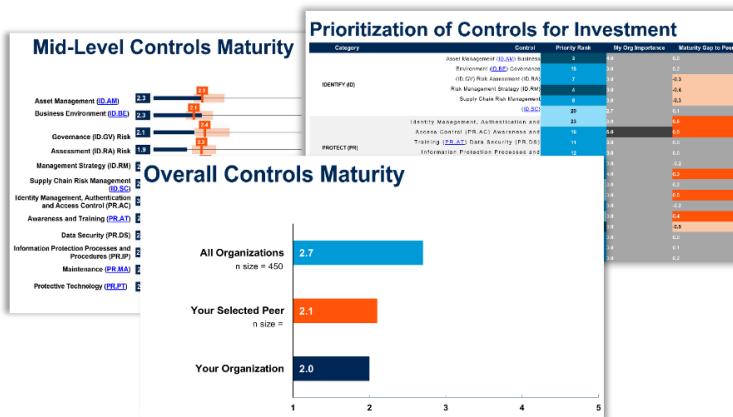
#### 4.2.2.4 Ferramentas e referências

O Gartner for CISOs Executive fornece acesso a ferramentas e benchmarks focados em segurança cibernética e CISO, incluindo a avaliação de controles de segurança cibernética e o diagnóstico de eficácia do CISO.

**Avaliação de controles de segurança cibernética** é uma ferramenta de diagnóstico de autoatendimento que permite aos CISOs medir a maturidade da implementação de seus controles de segurança cibernética. A ferramenta aproveita as melhores práticas de segurança cibernética, estruturas estabelecidas e benchmarks de pares para fornecer relatórios detalhados e açãoáveis que o cliente pode usar para:

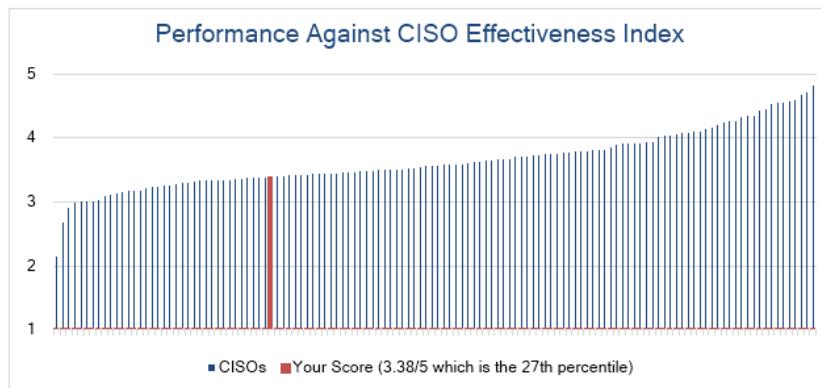
- Avalie como é a implementação de acordo com estruturas e padrões de controles de segurança cibernética reconhecidos globalmente.
- Ilustrar a maturidade de implementação de controles de segurança cibernética em comparação com seus pares.
- Acompanhe a mudança na implementação da maturidade dos controles ano a ano. A avaliação está disponível sob demanda e pode ser realizada quantas vezes desejar.
- Priorize os próximos passos para melhoria.
- Comunique com eficiência a garantia de segurança usando métricas apropriadas ao conselho e recursos visuais prontos para apresentação.

**Figura 1.** A avaliação de controles de segurança cibernética oferece uma visão de maturidade de implementação dos controles da empresa em relação a pares com exposição a riscos semelhantes e em relação às principais estruturas e padrões reconhecidos pelo setor



**Diagnóstico de eficácia do CISO** é uma ferramenta de diagnóstico de autoatendimento para que os CISOs entendam sua eficácia pessoal como líderes e descubram etapas rápidas e açãoáveis para melhorar seu desempenho. A ferramenta aproveita a pesquisa aprofundada do Gartner sobre os comportamentos e mentalidades que distinguem os CISOs altamente eficazes, com foco em quatro áreas principais: prestação de serviços, liderança funcional, governança em escala e capacidade de resposta empresarial.

**Figura 2.** O CISO Effectiveness Diagnostic compara seu desempenho com CISOs de alto desempenho e gera um relatório detalhado com recomendações personalizadas para ajudá-lo a concentrar os esforços de melhoria e alavancar as principais áreas de força



Outros recursos focados em CISO disponíveis para o usuário licenciado da inclui:

- Modelo de planejamento estratégico de segurança cibernética que ajuda os CISOs a elaborar e apresentar sua estratégia aos líderes de toda a empresa.
- Modelo de estatuto de segurança da informação empresarial que pode ser facilmente adaptado para desenvolver um estatuto adequado às necessidades específicas da empresa.
- Modelos de briefing que fornecem uma estrutura para a entrega de apresentações eficazes relacionadas à segurança cibernética para a equipe executiva.

Além de ferramentas e benchmarks focados em CISO, o Gartner for CISOs Executive também inclui:

- **Gartner BuySmart**, uma estrutura comprovada para reduzir custos e evitar armadilhas comuns em cada fase do ciclo de investimento em tecnologia. O aplicativo on-line BuySmart combina o poder da pesquisa do Gartner com curadoria, insights de colegas e especialistas e processos de fluxo de trabalho intuitivos para ajudar o cliente a tomar decisões de compra de tecnologia.
- **Benchmarks de TI e ferramentas de diagnóstico** entender a maturidade e o desempenho das funções internas de TI em comparação com seus pares, avaliação de maturidade), benchmark de orçamento e eficiência de TI e dados de métricas-chave de TI.
- **Kits de ferramentas de TI** fornecendo conselhos pragmáticos e apoio à decisão que podem ser facilmente adaptados para o cliente. A situação única da empresa para melhorar a tomada de decisões, mitigar riscos, acelerar a entrega de projetos e atualizar processos com eficácia. Os kits de ferramentas incluem exemplos de RFPs, modelos de custo, políticas e outros documentos práticos.
- **Ferramentas de pares e praticantes**, modelos e benchmarks de pares.
- **Ferramentas do Gartner para profissionais técnicos**, incluindo caminhos de solução e arquiteturas de referência.

#### 4.2.2.5 Eventos e webinars

- Convite para participar de uma (1) Conferência Gartner Summit, como a **Conferência de Segurança e Gestão de Riscos**. As Conferências de Cúpula são eventos anuais de vários dias, onde os participantes aprendem sobre as últimas tendências, validam

estratégias, fazem networking, compartilham as melhores práticas e obtêm os próximos passos tangíveis para suas iniciativas prioritárias.

- Webinars ao vivo e sob demanda sobre tópicos relevantes, conduzidos por especialistas do Gartner. Todos os membros do cliente, incluindo os não licenciados, terão acesso aos webinars do Gartner.

#### 4.2.2.6 Conexões com os pares

O Gartner conecta clientes com verdadeiros pares, permitindo que eles ampliem suas perspectivas, evitem armadilhas arriscadas ou caras e agilizem a solução de desafios compartilhados. O usuário licenciado da Gartner pode participar independentemente do fórum da comunidade on-line privada do Gartner para buscar conselhos, discutir desafios ou compartilhar histórias de sucesso com outros usuários finais. O usuário licenciado terá acesso a uma conta exclusiva somente para membros **Comunidade de pares CISO**.

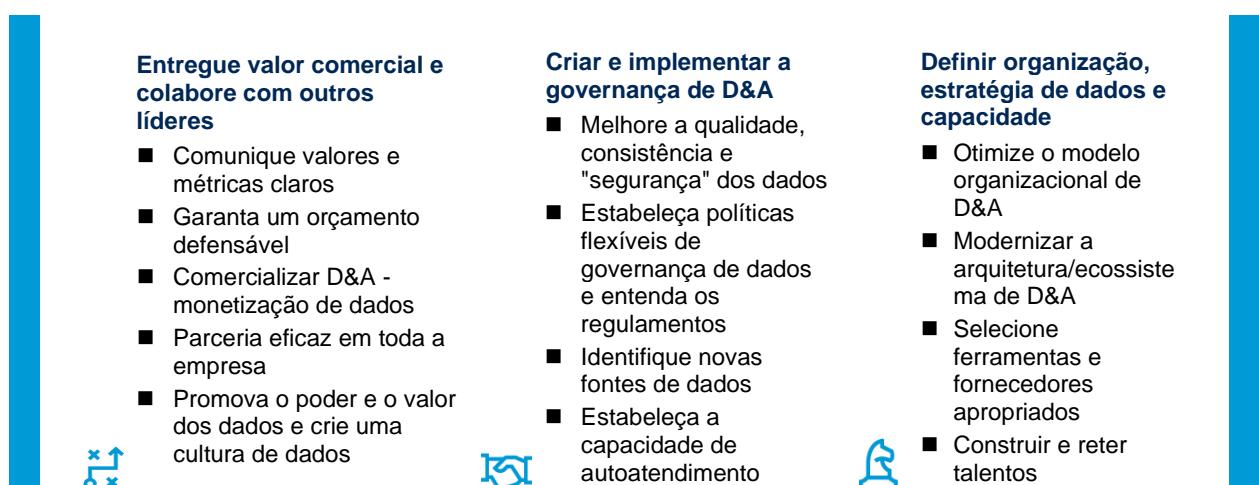
O usuário licenciado também tem acesso ao **Insights de pares do Gartner**, uma plataforma online de avaliações e avaliações para profissionais de TI corporativos compartilharem suas experiências com soluções de software e serviços. As classificações e análises são escritas por usuários finais e verificadas pelo Gartner. O usuário licenciado pode visualizar e enviar avaliações, bem como interagir com milhares de usuários finais que participam das discussões e enquetes da comunidade **Peer Insights**.

#### 4.2.3 Gartner for CDAO Executive Individual Access

O Gartner for CDAOs Executive oferece insights açãoáveis e objetivos focados exclusivamente nas necessidades dos CDAOs. A solução baseada em assinatura foi projetada para capacitar os CDAOs com as melhores práticas do setor e orientação imparcial para criar e liderar uma organização de dados e análises (D&A) que oferece melhores resultados como um pilar central da estratégia corporativa.

Os clientes executivos do Gartner for CDAOs recebem acesso a especialistas, consultores, insights, ferramentas, eventos e redes de pares necessários para abordar suas iniciativas e prioridades críticas.

**Figura 3. Principais áreas de necessidade abordadas pelo Gartner para CDAOs**



O Gartner for CDAOs Executive fornece acesso sob demanda a pesquisas exclusivas focadas em CDAO, benchmarks, ferramentas de autoatendimento e modelos de melhores práticas que ajudam os CDAOs a priorizar e acelerar suas iniciativas de D&A.

**Tabela 2. Instantâneo dos recursos focados no Gartner CDAO**

Recurso exclusivo do Gartner	Benefício para cliente
<b>Pesquisa de liderança de dados e análises e CDAO</b>	Uma coleção exclusiva dos insights mais recentes, práticas recomendadas comprovadas e kits de ferramentas para que CDAOs se destaquem em sua função e criem confiança em seu programa de D&A.
<b>Score de avaliação de maturidade de dados e análises</b>	Um autoatendimento de <b>maturidade funcional</b> ferramenta de avaliação e planejamento estratégico que permite que os CDAOs avaliem os recursos atuais de seu programa de D&A usando padrões de desempenho objetivos baseados em pares, determine quais atividades priorizar para melhoria e desenvolva um caminho para a maturidade usando uma visão específica e açãoável.
<b>Diagnóstico de Eficácia CDAO</b>	Uma ferramenta de diagnóstico de autoatendimento para CDAOs entenderem sua <b>eficácia pessoal</b> como líder e descobrir seus pontos fortes e áreas de melhoria.
<b>Desenvolvimento de talentos de dados e análises</b>	Recursos e estruturas para desenvolver a equipe de D&A e o modelo organizacional para agregar mais valor.

Além dos recursos focados em CDAO, o Gartner for CDAOs Executive desbloqueia o acesso à riqueza de informações estratégicas e pesquisas técnicas do Gartner abrangendo todo o setor de TI, bem como tópicos de pesquisa de negócios e liderança.

Além do acesso sob demanda às pesquisas e ferramentas do Gartner, os clientes se beneficiam de trabalhar com um Gartner Executive Partner dedicado, um consultor executivo experiente que entende a função do CDAO e fornece recursos e orientação direcionados. Os clientes também se beneficiam de suas interações com especialistas em pesquisa e consultoria do Gartner, que oferecem insights e recomendações contextualizadas para solucionar seus desafios exclusivos.

Conforme resumido nas páginas seguintes o usuário licenciado terá acesso a uma ampla variedade de recursos por meio do Gartner for CDAOs Executive.

#### **4.2.3.1 Parceiro Executivo Dedicado**

O usuário licenciado receberá suporte estratégico de um parceiro executivo dedicado, um consultor executivo experiente que se reunirá com o usuário licenciado regularmente como um coach e caixa de ressonância, criará um plano de valor personalizado centrado em melhorias centrais mutuamente acordadas e facilitará as conexões entre pares. O parceiro Executivo irá:

- Forneça insights personalizados e personalizados relevantes para as iniciativas críticas para acelerar decisões e execução.
- Forneça suporte guiado para contextualizar o insight do Gartner, acelerar a execução e gerar melhores resultados.
- Ajude a validar e evoluir as prioridades do usuário licenciado para garantir que eles permaneçam alinhados com as iniciativas que maximizam o impacto nos negócios.
- Coordene o acesso à pesquisa oportuna do Gartner, orientação especializada e ferramentas práticas para impulsionar um desempenho mais forte.

O usuário licenciado também receberá uma Reunião Virtual de Estratégia com o Parceiro Executivo focada em coaching, aconselhamento, planejamento estratégico e execução de até três iniciativas principais.

#### **4.2.3.2 Pesquisa e insights**

A pesquisa do Gartner se aprofunda nos tópicos e processos e necessidades mais urgentes. O usuário licenciado terá acesso a informações e conteúdo de pesquisa oportunos que incluem:

- **Pesquisa focada em função de CDAO e D&A**, percepções e práticas recomendadas sobre tópicos importantes, como liderança de programas de D&A, estratégia e desenvolvimento de talentos, bem como tendências em tecnologias e práticas de D&A.
- **Pesquisa estratégica de TI** e insights em todas as funções e iniciativas de TI.
- **Pesquisa do Gartner para Profissionais Técnicos**, incluindo insights técnicos aprofundados e orientações “como fazer” que permitem que os CDAOs implementem e executem D&A essenciais e outras iniciativas técnicas.
- **Pesquisa de tecnologias emergentes e tendências**, que fornece insights críticos e informações detalhadas sobre tecnologias emergentes e seu impacto potencial. Os CDAOs usam essa pesquisa para se manterem atualizados e identificar oportunidades para sua organização.
- **Pesquisa aprimorada de mercado de TI e seleção de fornecedores**, incluindo guias de mercado, quadrantes mágicos, ciclos de hype, capacidades críticas, classificações de fornecedores e muito mais.
- **Pesquisa de pares e profissionais**, incluindo estudos de caso de melhores práticas e guias de ignição.
- **Pesquisa de Iniciativas de Negócios** e insights que fornecem visibilidade sobre as necessidades e capacidades de D&A em vários negócios e funções, como RH, finanças, compliance e atendimento ao cliente.
- **Pesquisa de liderança executiva** e percepções que abordam as necessidades específicas e compartilhadas dos líderes em sua função executiva mais ampla. Os tópicos incluem otimização estratégica de custos, talento, sustentabilidade, dinâmica de liderança, comunicação executiva e muito mais.
- **Pesquisa de TI com foco na indústria** abrangendo tópicos nos seguintes setores: serviços bancários e de investimento, energia e serviços públicos, seguros, manufatura e varejo. Isso também inclui materiais de pesquisa focados nos setores de governo, educação, saúde e ciências da vida.
- **Gartner Tech Wave**, uma série de podcasts de TI apresentando as perspectivas dos especialistas em pesquisa do Gartner sobre as prioridades de negócios e os desafios atuais no setor de TI.

#### **4.2.3.3 *Insight por meio de inquérito***

Os especialistas em consultoria e pesquisa do Gartner fornecem conselhos contextualizados sobre as iniciativas e desafios únicos da empresa. O usuário licenciado pode fazer um número ilimitado de sessões de 30 minutos com um especialista em pesquisa e consultoria do Gartner para:

- **Investigação** discussões onde o cliente pode fazer perguntas e receber recomendações contextualizadas com base na experiência do analista no assunto.
- **Revisão de documento** - documentos e propostas.
- **Assessoria em negociação de contratos** por meio de análise comparativa de propostas de preços, análises de risco de negócios e recomendações para negociações.

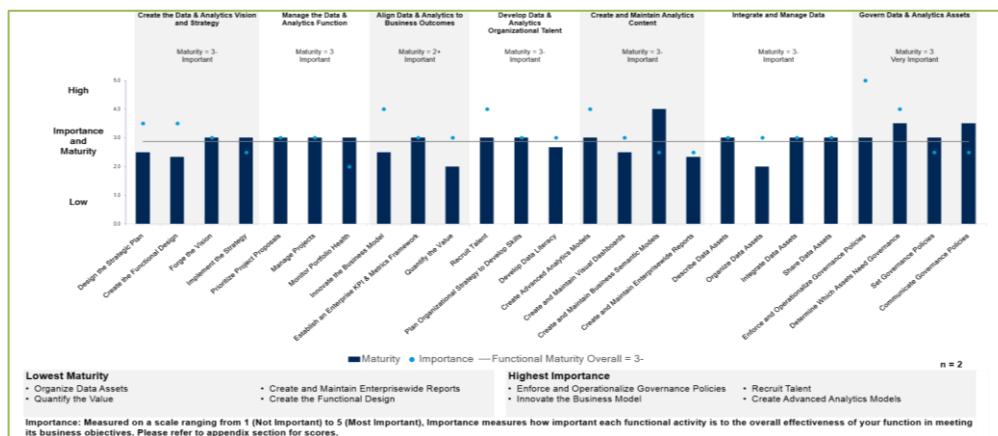
#### 4.2.3.4 Ferramentas e referências

O Gartner for CDAOs Executive fornece acesso a ferramentas e benchmarks focados em D&A e CDAO, incluindo o Data and Analytics Maturity Assessment Score e o CDAO Effectiveness Diagnostic.

**Score de avaliação de maturidade de dados e análises** é uma ferramenta de diagnóstico de autoatendimento para CDAOs para:

- Obtenha uma compreensão abrangente e objetiva das disciplinas essenciais de D&A.
- Entenda o desempenho da organização de D&A em seu estado atual e onde priorizar os esforços de melhoria.
- Planeje como amadurecer e acelerar os recursos de D&A, incluindo quais recursos do Gartner darão melhor suporte à sua organização à medida que ela continua a crescer.

**Figura 4. A pontuação de avaliação de maturidade em dados e análises fornece uma perspectiva objetiva sobre a posição da sua organização de D&A em relação aos seus pares em áreas como estratégia, governança, integração e gerenciamento de dados e análise**

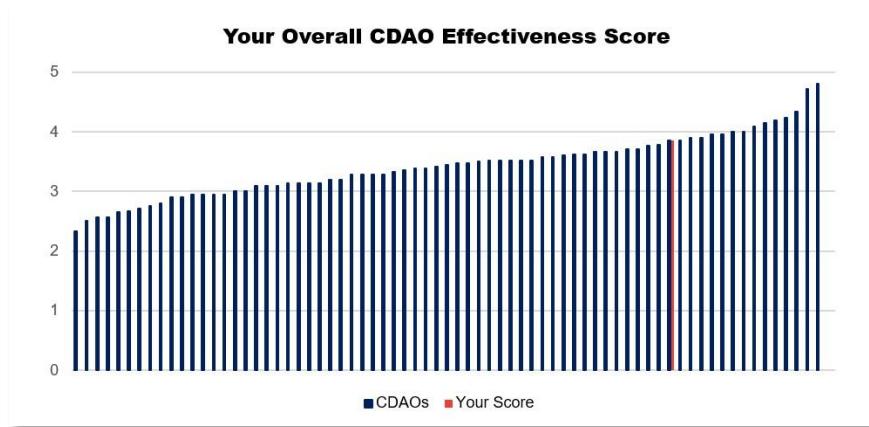


Trecho do relatório de amostra de pontuação de avaliação de maturidade de dados e análises

**Diagnóstico de eficácia do CDAO** é uma ferramenta de diagnóstico de autoatendimento para CDAOs para avaliar seu desempenho e eficácia como CDAO e entender como desenvolver comportamentos e características que diferenciam os principais líderes de D&A. A ferramenta aproveita a pesquisa aprofundada do Gartner sobre os comportamentos e mentalidades que distinguem os CDAOs altamente eficazes, com foco em quatro áreas principais que influenciam

a eficácia de um CDAO: liderança, habilidades e cultura, excelência operacional e resultados de negócios.

**Figura 5. CDAO Effectiveness Diagnostic fornece uma medida de eficácia pessoal e recomendações de melhoria personalizadas**



Outros recursos focados em D&A incluem:

- **Estratégia e modelo operacional do Gartner D&A**, uma estrutura comprovada para definir uma estratégia de D&A e obter alinhamento com outros líderes de negócios nessa visão de avanço.
- **Kits de ferramentas de D&A** focado no desenvolvimento de equipes e talentos que abordam como organizar a equipe de D&A com base em necessidades específicas, descrições de cargos, percepções sobre as habilidades necessárias para funções-chave e considerações para trabalhar com provedores de serviços externos.

O Gartner for CDAOs Executive também inclui:

- **Gartner BuySmart**, uma ferramenta para reduzir custos e evitar armadilhas comuns em cada fase do ciclo de investimento em tecnologia. O aplicativo on-line BuySmart combina o poder da pesquisa do Gartner com curadoria, insights de colegas e especialistas e processos de fluxo de trabalho intuitivos para ajudar a tomar decisões de compras.
- **Benchmarks de TI e ferramentas de diagnóstico** para entender a maturidade e o desempenho das funções internas de TI em comparação com seus pares, incluindo pontuações de TI, benchmark de orçamento e eficiência de TI e dados de métricas principais de TI.
- **Kits de ferramentas de TI** fornecendo conselhos pragmáticos e apoio à decisão que podem ser facilmente adaptados e aplicados a situação única da empresa para melhorar a tomada de decisões, mitigar riscos, acelerar a entrega de projetos e atualizar processos com eficácia. Os kits de ferramentas incluem exemplos de RFPs, modelos de custo, políticas e outros documentos práticos.
- **Ferramentas de pares e praticantes**, modelos e benchmarks de pares.
- **Ferramentas focadas na implementação do Gartner for Technical Professionals**, incluindo caminhos de solução e arquiteturas de referência.

#### 4.2.3.5 Eventos e webinars

- Convite para participar de uma (1) Conferência Gartner Summit, como a *Data & Analytics Summit*. As Conferências de Cúpula são eventos anuais de vários dias, onde os participantes aprendem sobre as últimas tendências, validam estratégias, fazem

networking, compartilham as melhores práticas e obtêm os próximos passos tangíveis para suas iniciativas prioritárias.

- Webinars ao vivo e sob demanda sobre tópicos relevantes, conduzidos por especialistas do Gartner. Todos os membros de Cliente, incluindo os não licenciados, terão acesso aos webinars do Gartner.

#### 4.2.3.6 Conexões de mesmo nível

- Capacidade de participar do fórum privado online da comunidade de pares do Gartner, onde a equipe. Os membros podem buscar conselhos, discutir desafios ou compartilhar histórias de sucesso com milhares de usuários finais.
- Capacidade de participar do Gartner Peer Insights, uma plataforma online de avaliações e análises para profissionais compartilharem suas experiências com soluções de software e serviços. As classificações e avaliações são escritas por usuários finais e verificadas pelo Gartner. Os membros da equipe podem visualizar e enviar avaliações, bem como interagir com os milhares de usuários finais que participam das discussões e pesquisas da comunidade do Peer Insights.

#### 4.2.4 Gartner Technical Professional

A maioria das organizações gasta muito tempo e dinheiro desenvolvendo uma estratégia de TI sólida, mas se as equipes encarregadas de executar essa estratégia não tiverem o conhecimento certo e as melhores práticas para avançar nas iniciativas de suporte, o sucesso pode não acontecer. O Gartner for Technical Professionals se concentra exatamente nisso: fornecer insights para aqueles encarregados da execução de uma iniciativa.

O Gartner for Technical Professionals oferece a pesquisa técnica aprofundada necessária para fornecer resultados excelentes nas iniciativas e projetos que apoiam a estratégia de TI.

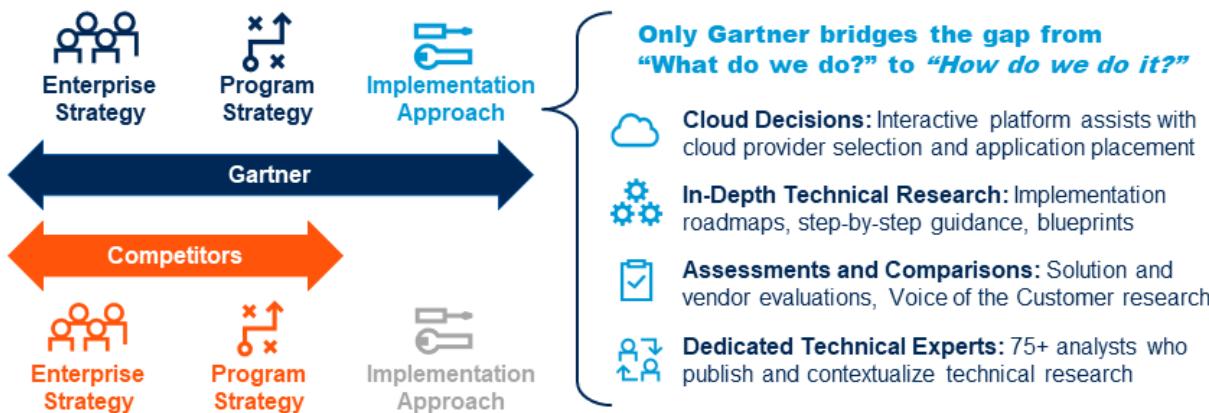
**Figura 6. Benefícios operacionais do Gartner para profissionais técnicos**

 <b>Accelerate Project Timelines</b>	 <b>Improve Project Outcomes</b>	 <b>Develop Your Staff</b>
<b>Plan and ramp projects faster</b> Develop sound technical architectures more rapidly	<b>Mitigate risk and pitfalls</b> Minimize project delays, overruns and missed deadlines	<b>Close skill gaps through in-depth “how-to” technical guidance</b> Find more time for strategic pursuits and creativity
<b>Integrate acquisitions quicker</b> Expedite time to value	<b>Increase standards and project quality</b> Meet business expectations and IT goals more effectively	<b>Create a culture to attract, progress and retain key staff</b> Reduce need for expensive contractors and consultants
<b>Trim project hours</b>	<b>Architect solutions to align with true business and support requirements</b>	

O Cliente requer um fornecedor capaz de fornecer metodologias e práticas direcionadas aos níveis técnico e de implementação. O Gartner é a única empresa de pesquisa e aconselhamento de TI que oferece serviços baseados em assinatura dedicados ao pessoal de nível profissional.

Ao contrário de outros serviços de assinatura de pesquisa de TI, o Gartner for Technical Professionals fornece insights técnicos práticos e detalhados direcionados a profissionais de implementação de TI, incluindo planejadores técnicos, designers, arquitetos e engenheiros. É o único serviço que fornece ferramentas de suporte à decisão de arquitetura de TI e estruturas de orientação, como caminhos de solução, pontos de decisão, critérios de avaliação e muito mais. Nenhum outro provedor de serviços de pesquisa de TI oferece um serviço de assinatura com pesquisas dedicadas à implementação técnica de estratégias e análises táticas aprofundadas.

**Figura 7.** O Gartner é o único provedor de serviços de pesquisa e aconselhamento de TI que oferece estruturas e ferramentas de arquitetura de TI baseadas em assinatura visando a implementação de projetos



A pesquisa técnica do Gartner também é 100% original, criada por nossa própria equipe dedicada de mais de 100 analistas de pesquisa do Gartner for Technical Professionals. Esse banco de dados não inclui nenhuma pesquisa sindicalizada ou de terceiros e fornece informações exclusivas indisponíveis em outros lugares.

#### 4.2.4.1 Benefícios para toda a equipe

Como descrito abaixo, o Cliente terá acesso a uma ampla variedade de recursos através do Gartner for Technical Professionals Team. Todos os titulares de licenças recebem:

- **Pesquisa Técnica**— Mais de 14.500 documentos de pesquisa técnica, kits de ferramentas e modelos que fornecem a orientação necessária para a implementação bem-sucedida do projeto. Essa pesquisa pode melhorar o planejamento técnico e a tomada de decisões, arquitetura, design e avaliações aprofundadas de produtos.
- **Consulta do analista**— Complementado por nossa pesquisa técnica exclusiva, a consulta ilimitada de analistas oferece acesso inigualável a analistas com profundo conhecimento técnico em arquitetura e estratégias de implantação. Nossa equipe de mais de 100 analistas do Gartner for Technical Professionals tem uma média de 25 anos de experiência no setor. Eles publicaram coletivamente mais de 32 livros e detêm mais de 55 patentes. O Cliente terá acesso ilimitado a consultas de analistas de 60 minutos e análises detalhadas de documentos técnicos com esses especialistas.
- **Gartner Vendor Ratings** — Mais de 100 documentos de classificação de fornecedores, que avaliam os pontos fortes de um fornecedor de tecnologia em seis categorias. As classificações do fornecedor podem ajudarão Cliente manter o conhecimento dos produtos e serviços dos principais provedores de tecnologia e acompanhar como esses provedores estão posicionados para o futuro.
- **Gartner Peer Insights Voice of the Customer Research Reports** — Relatórios de pesquisa fornecidos pelo usuário que são baseados em avaliações de usuários finais de nossa comunidade Peer Insights. A pesquisa Voice of the Customer sintetiza experiências em primeira mão de organizações que implementaram soluções de tecnologia. Esses relatórios fornecem instantâneos valiosos de perspectivas adicionais que complementam a visão liderada por analistas do Gartner e equipam ainda mais o Cliente com a orientação abrangente necessária durante o processo crítico de seleção de fornecedores.

#### **4.2.4.2 Benefícios adicionais para o líder de equipe**

Além dos benefícios de equipe completos descritos acima, o titular da licença Gartner for Technical Professionals — Team Leader também receberá um (1) ingresso para participar de uma Gartner Summit Conference. As Conferências do Gartner Summit se alinham a funções específicas de TI e negócios que refletem as ofertas de pesquisa do Gartner, como infraestrutura de TI, operações e nuvem; formulários; dados e análises; local de trabalho digital; gerenciamento de identidade e acesso; e gerenciamento de segurança e risco.

Cada conferência apresenta uma agenda envolvente alimentada por feedback abrangente de clientes do Gartner e pesquisas de ponta alinhadas à sua função, projeto ou iniciativa organizacional.

### **4.3 Visão Geral dos Serviços**

#### **4.3.1 Gartner Research (Banco de Dados de Pesquisa)**

O Gartner fornece a todos os titulares de licenças um banco de dados de pesquisa online disponível comercialmente que ilumina soluções inteligentes para adoção e implementação de tecnologia a fim de liberar valor em toda a organização. O banco de dados de pesquisa do Gartner, líder do setor e tecnicamente superior, serve como base para todos os serviços do Gartner e contém as seguintes características distintivas:

- Grande volume, amplitude e profundidade de nossa pesquisa disponível que é continuamente atualizada para refletir constantemente a tecnologia atual e as tendências de negócios.
- Metodologias proprietárias mundialmente reconhecidas e pesquisas 100% originais que agregam valor e benefícios atualizados indisponíveis a qualquer concorrente.
- Equipe de analistas especializados e pesquisadores que possuem a experiência e o conhecimento para equipá-lo com uma orientação estratégica verdadeiramente perspicaz sobre suas prioridades mais críticas.
- Inteligência rigorosa combinada com uma abordagem profundamente colaborativa para entender seu negócio e seu papel dentro dele.

##### **4.3.1.1 Documentos incomparáveis**

Os documentos do Gartner Research excedem em muito os requisitos desta aquisição:

- O banco de dados coletivo do Gartner Research contém mais de 190.000 documentos, incluindo mais de 5.000 novos documentos publicados anualmente. Este volume demonstra a visão completa do Gartner em diversos setores de indústria, como Governo e Educação e de linhas de atuação, tais como RH, Segurança, Riscos e Conformidade, Governança, TI entre outros— desde as necessidades do usuário final até os objetivos dos provedores de soluções.
- Cobrimos mais de 1.300 tópicos e tendências incomparáveis, como computação em nuvem, inteligência artificial, mobilidade, análise de dados, segurança, arquitetura corporativa, gerenciamento de portfólio e tendências de aplicativos. Fornecemos Hype Cycles, Magic Quadrants, estudos de caso e muito mais.
- O Gartner se destaca pela visibilidade dos desafios e oportunidades em todo o nível executivo das organizações, denominado C-suite. Nossa perspectiva abrangente significa que podemos mapear toda a gama de necessidades das partes interessadas, impactando o futuro do seu negócio.
- A Agenda de Pesquisa do Gartner é mantida por meio de um rigoroso processo de atualização para garantir que permaneça atualizada e alinhada com as iniciativas mais

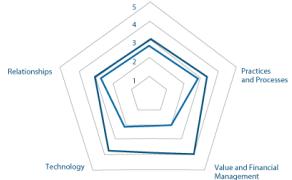
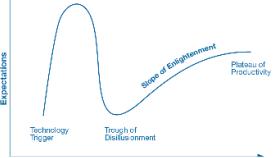
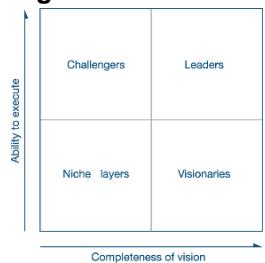
importantes de nossos clientes. Todas as pesquisas são arquivadas após 18 meses, a menos que sejam consideradas relevantes e atuais.

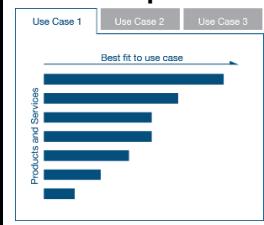
#### 4.3.1.2 Metodologias e Pesquisas Originais

A compilação de pesquisas do Gartner é tecnicamente superior por causa de sua originalidade inigualável:

- A pesquisa do Gartner é 100% original — ela é criada por nossa própria equipe dedicada de analistas de pesquisa, não inclui nenhuma pesquisa sindicada ou de terceiros e fornece uma compilação de pesquisas e valores não disponíveis em outros lugares.
- Gartner traz uma perspectiva única — Os insights do Gartner são extraídos de uma base de fatos, incluindo nossos **460.000 interações anuais de um para um com o cliente**, 23.000 briefings anuais de fornecedores e nosso suporte para 16.000 empresas clientes em aproximadamente 100 países.
- As metodologias proprietárias do Gartner (descritas a seguir) eliminam a sobrecarga de informações para ajudar os clientes a obter os insights de que precisam para traçar o caminho certo a seguir.
- O Gartner também traz o maior banco de dados do mundo de dados de métricas-chave de TI/Negócios Digitais, com mais de 3.000 métricas publicadas anualmente em mais de 60 documentos de pesquisa atuais do Gartner Key Metrics. O uso dessas métricas ajuda nossos clientes a permitir melhores decisões de orçamento e investimento em relação às mudanças nos ambientes de negócios e de TI.

**Tabela 3. Metodologias proprietárias do Gartner**

Metodologia Gartner	Como essas metodologias agregam valor
<b>Score</b> 	As pontuações do Gartner são conjuntos holísticos de avaliações interativas de maturidade projetadas para ajudar as organizações a avaliar a maturidade da organização como provedora de soluções para transformação digital e da empresa como consumidora de tecnologia da informação. Ao contrário de outras avaliações de maturidade, o Gartner Score mede os recursos de uma organização dentro do contexto da cultura corporativa, comportamentos e capacidade de liderança — fatores que impactam drasticamente a eficácia da TI e sua capacidade de contribuir com valor real de negócios.
<b>Hype Cycle</b> 	Os Gartner Hype Cycles fornecem uma representação gráfica personalizável da maturidade e adoção de tecnologias e aplicativos, e como eles são potencialmente relevantes para resolver problemas reais de negócios e explorar novas oportunidades. Hype Cycles vão ajudar o Cliente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Separar o hype dos verdadeiros impulsionadores da promessa comercial de uma tecnologia</li> <li>■ Reduzir o risco de suas decisões de investimento em tecnologia</li> <li>■ Comparar sua compreensão do valor comercial de uma tecnologia com a objetividade de analistas experientes</li> </ul>
<b>Magic Quadrant</b> 	Os Quadrantes Mágicos do Gartner são o culminar da pesquisa em um mercado específico, totalmente personalizável para Cliente que dão uma visão ampla das posições relativas dos concorrentes do mercado. Ao aplicar um tratamento gráfico e um conjunto uniforme de critérios de avaliação, os Quadrantes Mágicos do Gartner ajudam rapidamente os clientes a digerir o desempenho dos fornecedores de tecnologia em relação à visão declarada. Quadrantes Mágicos ajudarão ao Cliente a:

Metodologia Gartner	Como essas metodologias agregam valor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Obter informações rapidamente sobre os fornecedores de tecnologia concorrentes de um mercado e sua capacidade de fornecer o que os usuários finais exigem hoje e no futuro</li> <li>■ Entender como os provedores de tecnologia de um mercado estão posicionados competitivamente e as estratégias que estão usando para competir pelos negócios do usuário final</li> <li>■ Comparar os pontos fortes e os desafios de um provedor de tecnologia com suas necessidades específicas</li> </ul>
<b>Vendor Rating</b> 	<p>Os clientes usam essa metodologia bem definida para classificar os provedores de soluções tecnológicas — grandes, pequenos, públicos ou privados. O Gartner Vendor Ratings avalia todos os diferentes aspectos de um provedor de tecnologia, como estratégia, organização, produtos, tecnologia, marketing, finanças e suporte, para permitir o Cliente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gerenciar os riscos do portfólio de fornecedores, mantendo-se de olho em players emergentes e fornecedores alternativos</li> <li>■ Entender como os produtos e serviços dos fornecedores se comparam e como eles estão posicionados para a sobrevivência a longo prazo</li> <li>■ Apoiar as principais decisões de compra, investimento e renovação</li> </ul>
<b>Critical Capabilities</b> 	<p>Os recursos críticos do Gartner são concluídos do mercado com uma visão mais profunda das ofertas de produtos ou serviços dos fornecedores e como elas se comparam a cenários comuns de uso do cliente. Este companheiro essencial para o Gartner Magic Quadrant permite o Cliente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mapear os pontos fortes e os desafios do provedor em relação aos requisitos de negócios específicos</li> <li>■ Reduzir e concentrar nos critérios de produtos e serviços mais importantes para você</li> <li>■ Criar sua própria experiência com casos de uso personalizados com base em suas necessidades e requisitos exclusivos</li> <li>■ Integrar facilmente as informações ao seu fluxo de trabalho e processo de tomada de decisão, economizando seu tempo</li> </ul>

#### 4.3.2 Conteúdo de Iniciativas de Negócios

Os líderes estão sendo chamados para promover mudanças em toda a empresa, não apenas na TI. Para fornecer soluções de negócios estratégicas e liderar a transformação por meio da inovação, os líderes precisam de mais informações, insights e orientação que vão além da tecnologia.

Com acesso a mais de 7.000 conteúdos de Iniciativas de Negócios, o Cliente se beneficiará da orientação aprimorada por perspectivas não relacionadas à TI, que podem ajudar os líderes a se tornarem melhores parceiros de negócios dentro da organização. O conteúdo de Iniciativas de Negócios inclui insights não tecnológicos que foram cuidadosamente selecionados para relevância para um público diverso em sete áreas de prática de pesquisa, conforme demonstrado na tabela abaixo de.

**Tabela 4. Áreas de Cobertura de Conteúdo da Iniciativa de Negócios**

Prática de Pesquisa	Cobertura de tópicos com foco nos negócios
<b>Gestão de produtos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Desenvolvimento de Produto</li> <li>■ Liderança de produto</li> <li>■ Gerenciamento do ciclo de vida do produto</li> <li>■ Planejamento de Produto</li> </ul>
<b>Atendimento e Suporte ao Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Estratégia e execução do canal de atendimento e suporte</li> </ul>

Prática de Pesquisa	Cobertura de tópicos com foco nos negócios
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Serviço e suporte Experiência e análise do cliente</li> </ul>
<b>Marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Experiência do cliente</li> </ul>
<b>RH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Eficácia do CHRO</li> <li>■ Futuro do Trabalho</li> <li>■ Aprendendo e desenvolvendo</li> <li>■ Desenho Organizacional e Gerenciamento de Mudanças</li> </ul>
<b>Finança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tecnologia digital em finanças</li> <li>■ Planejamento, Orçamento e Previsão</li> </ul>
<b>Risco, Jurídico, Conformidade e Auditoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Processo de gerenciamento de riscos corporativos</li> <li>■ Tecnologia e Análise Jurídica e de Conformidade</li> <li>■ Estratégias de Resposta a Riscos</li> </ul>
<b>Estratégia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Planejamento Estratégico Corporativo</li> </ul>

#### 4.3.3 Gartner Peer & Practitioner

A pesquisa Peer and Practitioner do Gartner baseia-se no sucesso e nas melhores práticas de organizações de pares. Ao estudar os processos e as culturas dos líderes do setor, nossas equipes de analistas de pares e profissionais fornecem melhores práticas, ferramentas e modelos comprovados e reais e estudos de caso para apoiar decisões críticas. Essa combinação de insights estratégicos orientados por especialistas do Gartner com recursos de implementação orientados por pares e perspectivas do mundo real equipará os líderes da empresa com a orientação tática necessária para formular sua abordagem de execução e garantir a colaboração e a consistência entre os membros da equipe.

Exemplos de conteúdo de pares e profissionais incluem:

- **Estudos de caso de melhores práticas**— Mais de 300 estudos de caso anuais de melhores práticas fornecem planos acionáveis de organizações com uma abordagem comprovada para enfrentar desafios comuns focados em pessoas, processos e estratégia. Esses recursos orientados por pares e independentes do setor de empresas líderes oferecem soluções fáceis de implementar e econômicas com um claro retorno sobre o investimento.
- **Guias de ignição**— Ferramentas exclusivas que fornecem ferramentas e modelos intuitivos e passo a passo para planejar, construir e monitorar seus projetos mais importantes. Eles fornecem ações imediatas e táticas que devem ser tomadas para avançar e são escritos em termos de negócios para acelerar a adoção e execução com equipes multifuncionais.
- **Ferramentas para Gestão de Talentos**— Conjunto de ferramentas e modelos práticos que ajudarão a identificar necessidades de habilidades emergentes, construir um plano estratégico de força de trabalho e atrair, reter e desenvolver talentos de TI. As ferramentas de gerenciamento de talentos são alimentadas por nosso mecanismo de big data, TalentNeuron, que processa o maior conjunto de dados de talentos do mundo, incluindo mais de 4,3 bilhões de pontos de dados, 120 milhões de trabalhadores do conhecimento, 1.400 cidades, 100 países, 75.000 empresas, 10.000 universidades e 8.000 habilidades. O Gartner aproveita o TalentNeuron para criar ferramentas orientadas por dados, como Guias de Contratação, que aplicam esses dados de talentos em formatos que fornecem aos clientes uma visão do mundo real e conscientização sobre tendências e desafios de talentos.
- **Ferramentas e modelos do cliente**— Construído a partir de metodologias comprovadas e casos de uso de clientes, o Gartner também oferece um conjunto expandido de ferramentas e modelos testados por pares e amigáveis aos negócios, projetados

especificamente para serem adaptados em uma ampla variedade de organizações e setores.

#### 4.3.4 Kits de ferramentas (“Toolkits”)

Em todas as funções, em todos os setores e tamanhos de empresas, o Gartner fornece kits de ferramentas e guias práticos que ajudam as organizações a economizar tempo e capacitar suas equipes para atualizar os processos com eficiência. Esses modelos de práticas recomendadas e planos de trabalho passo a passo podem criar valor para ajudar a enfrentar desafios comuns entre as funções.

Os kits de ferramentas do Gartner fornecem aos clientes conselhos pragmáticos e ferramentas de tomada de decisão que podem ser prontamente adaptadas e aplicadas às atividades diárias do cliente. Cada kit de ferramentas inclui pelo menos uma ferramenta personalizável em um formato adaptável que pode ser usado para realizar trabalhos melhor, mais rápido e com mais facilidade. Atualmente, o Gartner oferece mais de 12.200 ferramentas e modelos em nosso banco de dados de pesquisa que o Cliente pode usar para:

- **Economizar tempo:** Acelere as curvas de aprendizado rapidamente e edite em vez de criar.
- **Economizar dinheiro:** Evite desperdício de mão de obra e erros dispendiosos.
- **Diminuir riscos:** Evite armadilhas comuns e gerencie ativamente os riscos.
- **Melhorar a qualidade:** Domine os drivers de desempenho e melhoria constante.

Os kits de ferramentas incluem RFPs de amostra, modelos de custo, políticas e outros documentos práticos que podem ser adaptados pelo Cliente. A tabela abaixo ilustra a ampla gama de ferramentas disponíveis.

**Tabela 5. O Gartner oferece uma variedade de kits de ferramentas para atender às necessidades dos líderes de TI e de negócios**

Tipo de kit de ferramentas	Amostras
<b>Modelos e Amostras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Modelos RFI/RFP/RFT</li> <li>■ Planos de amostra, orçamentos, casos de negócios e comunicações</li> <li>■ Políticas, requisitos, métricas e acordos de amostra</li> <li>■ Exemplos de estruturas organizacionais e descrições de cargos</li> <li>■ Modelos de formulários, questionários e listas de verificação</li> </ul>
<b>Ferramentas de avaliação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ferramentas interativas de diagnóstico</li> <li>■ Avaliações de prontidão, maturidade, risco e habilidades</li> <li>■ Auditorias e scorecards</li> </ul>
<b>Ferramentas de Apoio à Decisão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ferramentas de seleção de fornecedores, produtos e serviços</li> <li>■ Ferramentas e calculadoras orientadas para a decisão (por exemplo, comprar versus alugar, terceirizar versus terceirizar, atualizar versus substituir)</li> </ul>

#### 4.3.5 Ferramentas de Diagnósticos e Avaliação

##### 4.3.5.1 Ferramentas de Avaliação

O Gartner fornece dezenas de ferramentas de avaliação chamadas de “Maturity Model / Assessment”. Através dessa ferramenta, o cliente pode, de maneira rápida, obter um diagnóstico importante no planejamento de suas ações.

Segue abaixo alguns exemplos de ferramentas disponíveis:

Maturity Model / Assessment	Descrição
<b>Data and Analytics Maturity Assessment Score</b>	Essa ferramenta mostra como as organizações estão melhorando os principais objetivos da função de dados e análise. Os diretores de dados e análises podem usar essa ferramenta para avaliar sua maturidade em áreas como alinhamento aos resultados de negócios, medição de impacto, organização e habilidades, governança, gerenciamento de dados e análises.
<b>Customer Experience Maturity Model</b>	Os líderes executivos devem usar o modelo de maturidade de gerenciamento Gartner CX para avaliar a maturidade CX de sua organização e identificar áreas práticas e eficazes para melhorar.
<b>Digital Business Maturity Model</b>	Os líderes executivos devem avaliar a maturidade de suas iniciativas de negócios digitais para entender onde estão no cenário competitivo de seu setor e abordar as deficiências. O Gartner Digital Business Maturity Model descrito nesta pesquisa fornece essa avaliação quantitativa considerando 9 elementos: 1. Estratégia e Execução de Negócios Digitais 2. Gestão da Experiência do Cliente 3. Design de Produto/Serviço Digital e Receita Digital 4. Infonomics 5. Canais Digitais e Ecossistema 6. Agilidade do Modelo de Negócios 7. Cultura de Inovação 8. Liderança Digital 9. Local de trabalho digital
<b>Digital Workplace Maturity Assessment</b>	As ferramentas e estratégias emergentes do local de trabalho digital podem impulsionar o sucesso dos negócios, mas a plena realização do valor depende da compreensão e do alinhamento com a maturidade do local de trabalho digital de cada organização. Os líderes do local de trabalho digital podem usar essa ferramenta interativa para avaliar sua posição a esse respeito.
<b>Digital Government Maturity Model</b>	O progresso na transformação dos serviços públicos exige que as organizações governamentais avaliem sua posição em relação às metas de liderança e às expectativas do público. Os Executivos do Governo podem aproveitar esse modelo de maturidade como uma estrutura para tomar medidas estratégicas para aumentar a maturidade digital.
<b>Maturity Model for Digital Commerce Applications</b>	As organizações devem entender o estado atual de suas operações de comércio digital e roteiros para negócios digitais. Os líderes de aplicativos podem usar o modelo de maturidade para aplicativos de comércio digital para envolver as partes interessadas, concordar com a avaliação e desenvolver roteiros para níveis mais altos de maturidade.

#### 4.3.5.2 Família Gartner Score de Avaliação de Maturidade

A família de diagnóstico “Score” Gartner fornece um conjunto de avaliações interativas de maturidade projetadas para ajudar as organizações a medir, priorizar e melhorar o desempenho de sua função em atividades críticas. A melhor maneira de decidir quais melhorias são mais valiosas para o desempenho da sua organização é entender quais atividades têm as lacunas mais críticas entre a maturidade e as prioridades de negócios da sua organização.

Uma avaliação do Gartner Score está enraizada em práticas reais. Em vez de autoavaliar a maturidade, as organizações respondem a perguntas específicas e de múltipla escolha (vide figura ilustrativa abaixo) – marcadores de maturidade – que o Gartner transforma em medidas de maturidade usando um algoritmo proprietário.

## An Objective Approach to Measuring Maturity—Example

**Secure the Endpoints:** How the SRM Function Defines, implements, and maintains endpoint security controls

As you consider each of the statements below, please select "Yes" if the statement reflects common practice already in place AND is performed consistently (at least 80% of the time).

	Yes	No	Don't Know
A patch management process is implemented by the desktop operations team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
There is a formal endpoint protection and backup strategy against the impact of malware	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Endpoint system configurations and application deployments are controlled through a formal process	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

We ground maturity measurements in **actual practice** to eliminate subjectivity and to ensure organizations prioritize areas of highest return.

A ferramenta de diagnóstico Gartner Score usa uma metodologia padronizada para avaliações de maturidade que abrangem a empresa, refletindo o desejo dos executivos de ver suas organizações de forma holística. Por exemplo, um líder pode avaliar a maturidade em várias funções de TI (como liderança do CIO, infraestrutura e operações e gerenciamento de programas e portfólio) e incluir diagnósticos de RH e finanças – tudo usando uma metodologia consistente e recursos visuais de relatórios. A figura abaixo ilustra a cobertura abrangente do Gartner Score em uma organização.



Em vez de simplesmente visar atividades de baixa maturidade, o diagnóstico do Gartner Score otimiza seus recursos de negócios identificando atividades que precisam ser executadas em uma maturidade mais alta com base na estratégia de sua organização. Ser capaz de observar toda a função ou capacidade fornece um contexto vital porque as atividades não operam isoladamente, mas em conjunto e apoiam umas às outras.

Insights confiáveis e conselhos estratégicos são críticos, mas o progresso é medido pelos resultados. Além de ajudar os Clientes a identificar estratégias que funcionarão, equipamos sua organização para executá-las fornecendo ferramentas como o Gartner Score.

A Família Gartner Score permite que os clientes:

- Obter insights sobre o que precisa ser realizado, onde a organização avaliada está hoje no desenvolvimento dos recursos necessários e as ações necessárias para fechar lacunas e avançar.
- Avaliar e compare a maturidade entre as disciplinas da organização e aproveite as melhores práticas em toda a organização.
- Fornecer uma base objetiva para comunicação, colaboração e planejamento multifuncionais.
- Otimizar os custos de negócios aumentando a eficácia e o impacto da organização.

A tabela a seguir fornece uma visão ilustrativa de algumas das avaliações de maturidade do Gartner Score disponíveis para serem usadas e ajudar a avaliar o desempenho organizacional.

Avaliação de maturidade	Descrição
<b>Score for Applications</b>	Permite avaliar os recursos de governança e gerenciamento de sua organização de aplicativos, determinar onde as melhorias agregarão valor e estabelecer um plano para avançar a organização.
<b>Score for Business Continuity Management</b>	Permite avaliar a função de gerenciamento de continuidade de negócios para priorizar melhorias e criar um plano acionável para melhorar o desempenho.
<b>Score for CIOs</b>	Permite avaliar a função da TI na empresa e quanto bem a TI desempenha essa função. Faça essa avaliação para obter uma linha de base da contribuição de TI para a estratégia de negócios e criar um roteiro para melhorar a eficácia de seu modelo operacional na realização das metas estratégicas da empresa.
<b>Score for Data &amp; Analytics</b>	Permite avaliar como as organizações estão melhorando os principais objetivos da função de dados e análise. O novo modelo permite que os líderes de D&A avaliem melhor sua maturidade em áreas como governança, integração e gerenciamento de dados e criação de conteúdo analítico.
<b>Score for CTO</b>	Permite avaliar a função CTO como uma ferramenta de planejamento estratégico para o diretor de tecnologia (CTO) e o escritório do CTO (OCTO). Essa ferramenta ajudará os CTOs e a liderança da OCTO no planejamento estratégico e anual, transformação funcional e alocação de recursos.
<b>Score for Customer Experience</b>	Permite avaliar a eficácia de sua função de experiência do cliente usando padrões de desempenho objetivos e baseados em pares. A pontuação para a experiência do cliente mede o desempenho em três objetivos e nove atividades-chave de gerenciamento que representam de forma abrangente o escopo das atividades para a função CX típica.
<b>Score for Enterprise Architecture and Technology Innovation</b>	Permite avaliar a maturidade de sua arquitetura corporativa e função de inovação tecnológica para priorizar melhorias e criar um plano acionável para melhorar o desempenho.

Avaliação de maturidade	Descrição
<b>Score for Identity and Access Management</b>	Permite avaliar a maturidade dos recursos de seu programa de gerenciamento de identidade e acesso, determinar onde as melhorias agregarão valor e desenvolver um roteiro para garantir que sua organização equilibre o gerenciamento de riscos com a facilitação dos resultados de negócios.
<b>Score for Infrastructure and Operations</b>	Permite avaliar a maturidade dos recursos de sua organização de I&O, determinar onde as melhorias agregarão valor e estabelecer um plano para impulsionar melhorias para melhor atender aos negócios.
<b>Score for Privacy</b>	Permite avaliar a maturidade dos recursos de sua função de privacidade, determinar onde as melhorias agregarão valor, desenvolver um roteiro para aprimorar a segurança e o gerenciamento de riscos e permitir negócios digitais.
<b>Score for Program &amp; Portfolio Management</b>	Permite avaliar a maturidade de seu programa e função de gerenciamento de portfólio para priorizar melhorias e criar um plano açãoável para melhorar o desempenho.
<b>Score for Security and Risk Management</b>	Permite avaliar a maturidade dos recursos de seu programa de segurança e gerenciamento de riscos, determinar onde as melhorias agregarão valor e desenvolver um roteiro para garantir que sua organização equilibre o gerenciamento de riscos com a facilitação de resultados de negócios.
<b>Score for Software Engineering Leaders</b>	Permite avaliar a engenharia de software na empresa e o desempenho dos líderes de engenharia de software em sua função e obter uma linha de base da contribuição da liderança para a entrega de software e criar um roteiro para melhorar a eficácia da engenharia de software na realização das metas corporativas.
<b>Score for Sourcing &amp; Procurement</b>	Permite avaliar a maturidade dos recursos de sua organização de aquisição e compras, determinar onde as melhorias agregarão valor e estabelecer um plano para avançar nos negócios.
<b>Score for Vendor Management</b>	Permite avaliar a maturidade dos recursos de sua organização de gerenciamento de fornecedores, determinar onde as melhorias agregarão valor e estabelecer um plano para avançar nos negócios.

#### 4.3.6 Aplicação BuySmart™ (Processo de Aquisição)

A aquisição de tecnologia costuma ser um processo longo e complicado que pode levar à insatisfação na compra, mesmo quando as decisões são tomadas pelas equipes de compras mais talentosas e informadas. Equilibrar opiniões e contribuições de membros de grupos de compras, reunir as partes interessadas para tomar decisões de avaliação e fazer trocas informadas entre fornecedores são todos obstáculos para a satisfação da compra. De acordo com a Pesquisa de Comportamento de Compra de Tecnologia do Gartner de 2022, 56% dos compradores expressaram grande arrependimento com uma grande compra de tecnologia.

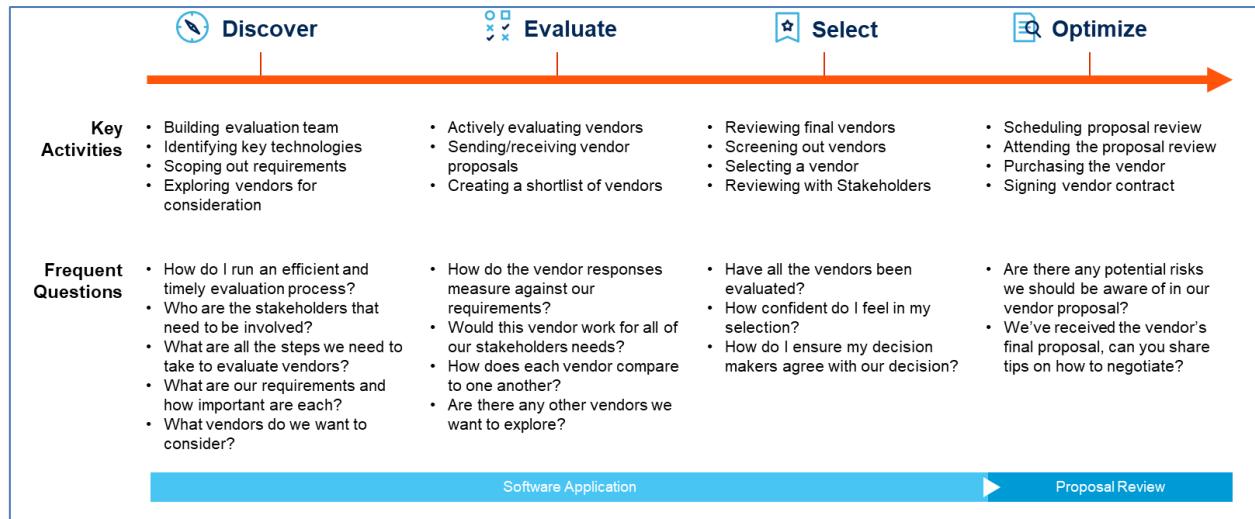
O BuySmart incorpora percepções e pesquisas do Gartner diretamente no processo de avaliação para ajudar a navegar pelas complexidades da compra e evitar o remorso do comprador.

O aplicativo Gartner BuySmart pode ajudar o Cliente a gerenciar com confiança o ciclo de vida de aquisição de tecnologia, simplificando o caminho para melhores decisões de compra de tecnologia. Essa ferramenta proprietária é alimentada pela experiência de mais de 2.200 especialistas em pesquisa do Gartner e pelas perspectivas de organizações semelhantes que fizeram aquisições semelhantes.

A aplicação BuySmart usa esses insights para acelerar e otimizar as atividades do Cliente em cada etapa de uma compra de tecnologia. A aplicação BuySmart combina o poder da pesquisa com curadoria, percepções de especialistas e colegas e processos de fluxo de trabalho intuitivos

para ajudar o Cliente a tomar decisões informadas e adquirir tecnologia que forneça resultados para as prioridades de missão crítica da organização. O aplicativo foi desenvolvido para ajudar o Cliente a otimizar custos, economizar tempo e selecionar o fornecedor certo com confiança.

**Figura. Durante cada etapa de uma compra de tecnologia, o BuySmart capacita os executivos e suas equipes com percepções acionáveis do Gartner e um fluxo de trabalho colaborativo dentro de um processo estruturado projetado para simplificar as avaliações de fornecedores**



A aplicação BuySmart está disponível através da plataforma de insights online “My Gartner” e atualmente inclui 90 “templates” (modelos) para compra de produtos categorizados em diferentes agrupamentos lógicos, como IT Management, IT Infrastructure, IT Security, Analytics, Cloud Computing e muito mais. O aplicativo é uma plataforma abrangente de autoatendimento que atua como um espaço de trabalho central onde o Cliente pode gerenciar todos os marcos e tarefas envolvidos em uma compra de tecnologia, com o Gartner fornecendo insights e recomendações ao longo do caminho.

**Figura 2. Inicie a busca por tecnologia selecionando um modelo BuySmart, cada um contendo requisitos detalhados, uma lista de fornecedores potencialmente relevantes e uma lista de verificação abrangente.**

The screenshot shows the Gartner BuySmart application interface. The top navigation bar says "Buy Smart" and the main title is "Kickstart your tech eval with Gartner Templates". On the left, there's a sidebar with a search bar and a list of categories: All, Cloud computing, Commerce, CRM, Customer service/support, Data and analytics, Finance, Human resources, Information technology, IT infrastructure, IT management, IT security, Legal and compliance, Marketing, Productivity tools, Sales, and Supply chain. Below this is a link "Can't find a template you need?" and a "Use base template" button. The main content area displays three template cards:

- Access management**: Ensures that people and machines are properly identified through various user authentication methods, including authentication, single sign-on, adaptive access controls and authorization technology, and identity proofing. Buttons: PREVIEW, USE TEMPLATE.
- Adtech platforms**: Coordinates advertising across digital channels such as display, video, CTV, mobile, social and search. Typical capabilities include audience targeting, campaign planning, media buying, and performance analytics. Buttons: PREVIEW, USE TEMPLATE.
- Applicant tracking systems**: Streamlines the application management process with a database of job opportunities, job requirements and applicant information. They support recruitment marketing, applicant scoring, onboarding, and other functions. Buttons: PREVIEW, USE TEMPLATE.

Depois que o Cliente seleciona um modelo (“template”), uma nova iniciativa de compra de tecnologia é criada no aplicativo BuySmart. A iniciativa apresenta um espaço de trabalho centralizado onde o Cliente pode acessar e editar informações fornecidas pelo modelo selecionado, como requisitos e fornecedores. O painel do BuySmart contém as seis seções a seguir:

- **Visão geral:** Use esta janela para definir objetivos, estabelecer orçamento e convidar participantes enquanto monitora o andamento das tarefas de avaliação de tecnologia. **Os participante da equipe não precisam ter uma licença de assinatura do Gartner para participar da iniciativa.**
- **Lista de verificação:** Siga uma lista de verificação abrangente em cada marco crítico ou tarefa para avaliar e adquirir tecnologia. O Cliente pode atribuir proprietários, definir prazos e monitorar o progresso por tarefa.
- **Requisitos:** A aplicação BuySmart inicia o processo gerando uma lista robusta e totalmente personalizável de requisitos sugeridos para priorizar essa iniciativa de tecnologia, com requisitos divididos em várias categorias.

- **Fornecedores:** Selecione fornecedores para inclusão na avaliação, usando a lista do Gartner de fornecedores relevantes com base na pesquisa do Quadrante Mágico e dados de Peer Insight, ou empresas adicionais identificadas pelo Cliente.
- **Avaliação:** A aplicação BuySmart fornece um sistema de classificação consistente usado para pontuar e comparar fornecedores durante o ciclo de avaliação, com um scorecard detalhado mostrando como cada fornecedor classifica dentro dos critérios de requisitos do Cliente.
- **Seleção:** Uma vez que o Cliente tenha escolhido um fornecedor, o BuySmart pode gerar um relatório de seleção que explica a decisão, os critérios de seleção e os fornecedores considerados durante o processo. O relatório de seleção pode ser usado para garantir a adesão das partes interessadas críticas dentro da organização, maximizar a compreensão do processo de avaliação e, finalmente, inspirar confiança na decisão final.

**Figura 3. BuySmart cria uma iniciativa de compra totalmente personalizável em um espaço de trabalho central**

Durante cada fase do processo de compra de tecnologia, o Gartner BuySmart ajuda a:

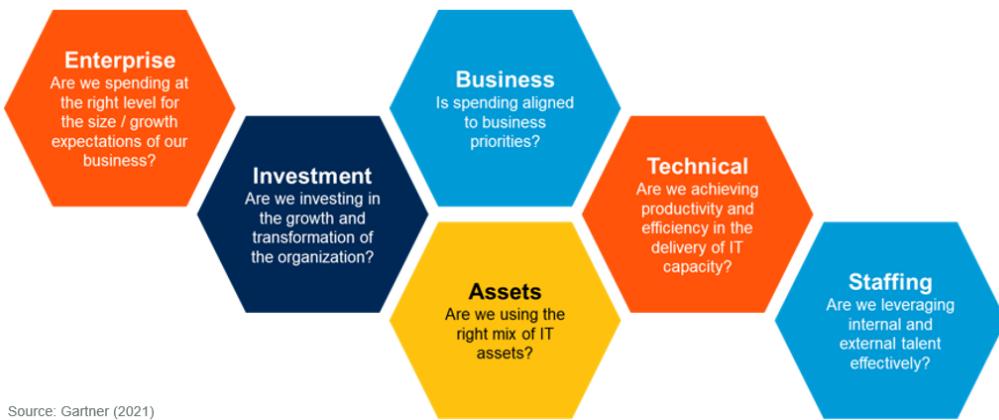
- a. **Descobrir** as principais tecnologias, requisitos e fornecedores a serem considerados usando informações proprietárias do Gartner.
- b. **Avaliar e gerenciar** requisitos e avaliações de fornecedores em um espaço de trabalho central com um processo eficiente e personalizável.
- c. **Selecionar** o fornecedor certo para a organização e ganhe confiança na decisão final.
- d. **Otimizar os gastos e reduzir os riscos** com uma revisão de proposta opcional de um especialista em pesquisa do Gartner. Nossos analistas revisam mais de 11.000 propostas anualmente para mais de 15.000 empresas clientes, que contam com os analistas de pesquisa do Gartner para suas percepções especializadas sobre investimentos em tecnologia.

### 4.3.7 Key Metrics

O Gartner é líder mundial em soluções de benchmarking de tecnologia com o maior banco de dados de benchmarks do setor. Para dar visibilidade de como as organizações gastam em tecnologia e onde os benefícios de negócios são realizados, criamos mais de 14.000 benchmarks de pares e oferecemos diagnósticos de maturidade cobrindo mais de 60 áreas funcionais em toda a empresa.

Com várias visualizações de custo, o Cliente pode aproveitar o Gartner Key Metrics Data para examinar os gastos em várias dimensões. Os dados de métricas-chave ajudarão ao Cliente garantir eficiência e alinhamento estratégico, entender como a organização se compara aos seus pares, identificar oportunidades para otimização de custos e priorização de investimentos e alcançar melhores resultados de negócios.

**Tabela 6. Perguntas-chave para gastos mais inteligentes**



Source: Gartner (2021)  
ID: 752510

Para fornecer uma visão holística das áreas de TI relevantes que influenciam o ambiente de TI de cada cliente, a série de pesquisas Key Metrics Data do Gartner contém mais de 3.000 métricas de investimento e custo e desempenho em espalhadas por cinco áreas temáticas do portfólio de TI e 21 setores verticais. A amostra de dados de 2022 representa mais de US\$ 13 trilhões em receita total e mais de US\$ 590 bilhões em gastos totais de TI coletivamente de 4.657 CIOs e líderes de TI em mais de 80 países. Os relatórios de métricas principais são fornecidos em:

- **Medidas da indústria**—Gastos totais de TI e métricas de pessoal em nível empresarial em 21 setores verticais. Também são fornecidas métricas baseadas no tamanho da empresa em termos de receita anual.
- **Medidas de Infraestrutura**—Custo unitário focado, produtividade e medidas técnicas para infraestrutura de TI, incluindo ambientes Windows Server, Linux x86, UNIX, Mainframe, Armazenamento e Rede.
- **Fim-Medidas de Serviços ao Usuário** — Medidas de custo unitário, produtividade e desempenho focadas para Serviços de Local de Trabalho Digital e Central de Serviços de TI.
- **Medidas de aplicativos**— Índices de eficiência de custo e produtividade da equipe de aplicativos de TI de alto nível espalhados pelas categorias de desenvolvimento e suporte de aplicativos.
- **Medidas de segurança de TI**— Eficiência de custo de segurança de TI de alto nível e benchmarks de produtividade da equipe, em todos os setores e anos. As principais distribuições de custo e suporte, bem como métricas baseadas em segmentos da indústria, também estão incluídas.

O tamanho do banco de dados Gartner em relação aos outros é um diferencial crítico, pois o benchmarking contra conjuntos de dados estreitos ou pequenos não fornecerá ao Cliente a

precisão necessária para informar a tomada de decisões e pode introduzir riscos orçamentários desnecessários. Nossa banco de dados de benchmarking fornece os principais fatos e métricas relevantes para permitir o Cliente basear o desempenho dos preços de TI, identificar oportunidades de economia e fortalecer o alinhamento com as unidades de negócios e vários conselhos de governança.

#### 4.3.8 Budget

Tomar decisões de negócios com base nas fontes de dados mais precisas e imparciais é extremamente necessário quando as organizações estão tentando resolver problemas ou selecionar os produtos e sistemas de tecnologia certos. A pesquisa e a análise do Gartner fornecem uma base sólida para as organizações que tomam essas decisões informadas, identificando todo o complemento de recursos desejados necessários para, em última análise, gerar resultados bem-sucedidos e maximizar o valor comercial.

Clientes se beneficiarão do uso do orçamento e benchmark de eficiência do Gartner — uma ferramenta online interativa que permitirá ao Cliente inserir dados de gastos da Transformação Digital e receber imediatamente um relatório personalizado que detalha como os gastos do Cliente se comparam às médias do setor.

Essa ferramenta de benchmarking exclusiva é uma metodologia estruturada e comprovada que se baseia em nosso banco de dados proprietário de dados de métricas-chave para Transformação Digital. Com base em uma amostra de dados de 2022 de 4.657 pontos de dados de 80 países e 21 setores, nosso banco de dados de métricas-chave de Tranmsformação Digital é a fonte mais abrangente e confiável de dados de gastos, pessoal e desempenho do setor.

O orçamento e o benchmark de eficiência de custos ajudarão ao Cliente maximizar sua capacidade de planejar e justificar os gastos da Transformação Digital alinhando o orçamento com os objetivos da empresa, promovendo a otimização de custos dentro da organização e comparando a produtividade com a de empresas similares. Ao tomar decisões estratégicas com base nos dados do benchmark, o Cliente pode acompanhar o progresso e atingir os objetivos definidos enquanto melhora os resultados do projeto.

Usando o benchmark de eficiência e orçamento da Gartner, o Cliente poderá:

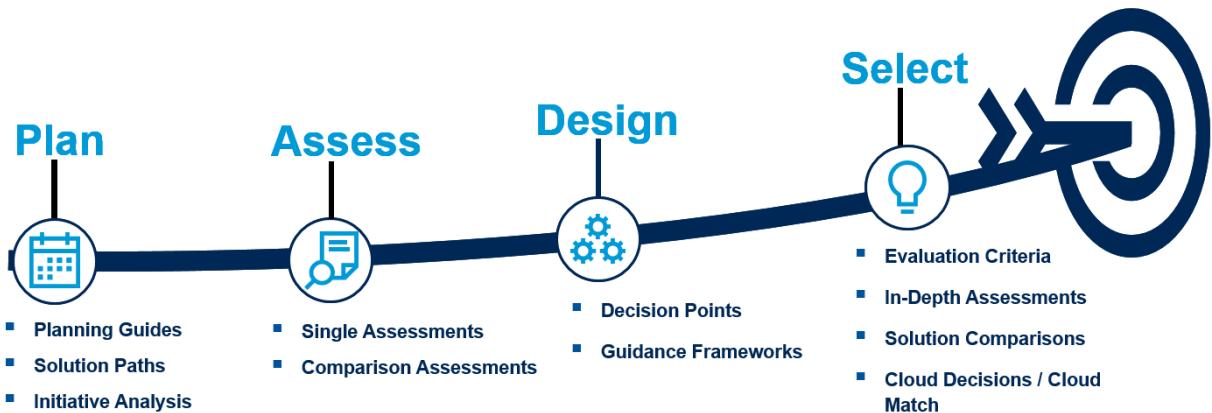
- Estabelecer uma linha de base do gasto total da Transformação Digital e dos níveis de equipe
- Comparar o gasto total da Transformação Digital com os pares do setor
- Identificar áreas de melhoria
- Melhorar o gerenciamento de custos de TI com várias visualizações de gastos de TI
- Estabelecer metas futuras de orçamento ou eficiência
- Mudar os gastos de TI para melhor alinhar ao valor do negócio
- Comunicar o desempenho às partes interessadas na organização
- Construir uma história convincente sobre como os gastos da Transformação Digital são estrategicamente alinhados para viabilizar os objetivos de negócios

#### 4.3.9 Pesquisa Technical Professional

Em todas as funções, em todos os setores e tamanhos de empresas, a pesquisa técnica do Gartner capacita as organizações ao iluminar soluções inteligentes para a adoção e implementação de tecnologia. Embora insights confiáveis e conselhos estratégicos sejam essenciais, a maioria das organizações mede o progresso por resultados. Além de ajudá-lo a identificar estratégias que funcionarão, o Gartner for Technical Professionals vai além de ajudá-lo a identificar a estratégia certa, fornecendo orientação e análise focadas na implementação necessárias para executar essa estratégia.

Gartner for Technical Professionals fornece documentos de pesquisa detalhados para cada fase de projetos e iniciativas que ajudarão a executar a visão estratégica da empresa. Cada tipo de documento de pesquisa se alinha a uma fase do ciclo de vida do projeto, conforme demonstrado na figura abaixo.

**Figura 8. Cada documento dos Profissionais Técnicos se alinha a uma fase do ciclo de vida do projeto**



A pesquisa do Gartner for Technical Professionals abrange as seguintes áreas abrangentes:

- Formulários
- Nuvem e virtualização
- Colaboração e gerenciamento de conteúdo
- Dados e análises
- Gerenciamento de identidade e acesso
- Infraestrutura e Operações
- Segurança e Gerenciamento de Riscos

#### 4.3.9.1 Recursos exclusivos

Nossas estruturas de arquitetura de TI comprovadas são ferramentas exclusivas de tomada de decisão que fornecem recomendações personalizadas para orientar o projeto de arquitetura de TI. Com base nas melhores práticas do setor, nossa base de conhecimento de pesquisa proprietária e experiência prática de centenas de trabalhos já realizados, os recursos do Gartner for Technical Professionals vão além da pesquisa de mercado de TI e da estratégia de TI.

Esta pesquisa é única porque fornece orientação passo a passo “como fazer” que é essencialmente valiosa para profissionais de TI, engenheiros, arquitetos e desenvolvedores. Os Clientes se beneficiarão de nossa pesquisa detalhada e focada na implementação do Gartner para Profissionais Técnicos, incluindo:

- **Planning Guides:** pesquisas anuais que fornecem recomendações e considerações de planejamento de curto prazo que orientam os tecnólogos na compreensão de seus orçamentos e prioridades para o próximo ano. Guias de planejamento ajudarão o Cliente adquirir, organizar, analisar e entregar tecnologias-chave, ao mesmo tempo em que oferece insights para:
  - ❑ Agir com base nas tendências atuais e futuras.
  - ❑ Identifique tecnologias relevantes para investir.
  - ❑ Selecionar e gerenciar novos projetos/iniciativas.
  - ❑ Determine as prioridades críticas que devem ser definidas.
- **Solution Path:** são roteiros que fornecem uma visão holística e identificam as etapas sequenciais, a pesquisa Gartner mais relevante para profissionais técnicos e os componentes arquitetônicos necessários para realizar todas as fases de um projeto

complexo e multifacetado. Caminhos de solução ajudarão o Cliente desconstruir projetos complexos em ações e decisões específicas.

- **Initiative Analysis:** Esta pesquisa fornece uma análise de iniciativas de TI em um contexto empresarial ou transversal. A análise pode identificar implicações de gerenciamento e/ou entre domínios de Cliente as iniciativas técnicas da empresa, em relação à organização.
- **Decision Point:** Essas pesquisas são conjuntos de ferramentas para avaliar seus requisitos e restrições específicos. Ao usar os Decision Points, os leitores poderão avaliar e escolher alternativas arquitetônicas viáveis e justificar as decisões com base nas diversas prioridades. Os Decision Points normalmente começam com uma declaração do problema e se dirigem à ferramenta de decisão usando a lógica “se/então/senão”.
- **Guidance Frameworks:** oferecem orientações e recomendações passo a passo sobre como enfrentar um desafio ou aspecto específico de uma implementação. As Estruturas de Orientação articulam a abordagem recomendada do Gartner para abordar um tópico estratégico, propondo novas abordagens, estruturas ou soluções para problemas específicos.
- **Evaluation Criteria:** é um kit de ferramentas abrangente e personalizável projetado para fornecer um conjunto de critérios básicos pelos quais o cliente pode tomar decisões de compra de produtos. Os recursos técnicos relevantes são exibidos em uma representação gráfica com base nos recursos **Required** "obrigatórios", recursos **Preferred** "bom de ter" e recursos **Optional** "orientados a casos de uso".
- **In-Depth Assessments:** Avaliações detalhadas complementam os Critérios de Avaliação do Gartner fornecendo pontuações e avaliações técnicas de fornecedores em uma determinada implementação de tecnologia. Essas avaliações oferecem comparações detalhadas de produtos pontuados com os Critérios de Avaliação para uma seleção de solução mais científica e justificável.
- **Solution Comparisons:** As comparações de soluções são projetadas para fornecer um conjunto de critérios básicos pelos quais o Cliente pode tomar uma decisão de compra entre produtos relacionados. Comparações de soluções fornecem comparações de soluções lado a lado de até 12 soluções diferentes.

#### 4.4 Inquiry (Consulta do analista)<sup>1</sup>

O Gartner trabalha com os clientes para garantir que eles aproveitem diretamente nossa equipe dedicada de aproximadamente 2.200 especialistas em pesquisa e aconselhamento, disponíveis para discussões, reuniões e análises de documentos ilimitadas. O valor que nossos clientes ganham com as interações diretas com nossos analistas não pode ser igualado por nossos concorrentes. Os analistas do Gartner oferecem:

- Décadas de experiência, incluindo funções práticas no governo.
- Acesso ilimitado que está disponível de forma flexível através de consultas por telefone, web ou e-mail.
- Serviços de revisão de documentos e contratos que muitas vezes levam a uma economia de milhões de dólares para nossos clientes.

---

<sup>1</sup> Não é toda Assinatura permite acesso aos analistas (Inquiries)

#### 4.4.1 Qualificações Líderes do setor

As qualificações e a experiência dos analistas de pesquisa do Gartner são tecnicamente superiores e fornecem uma perspectiva única não disponível em outros lugares, conforme demonstrado por:

- 2.200 especialistas em pesquisa e aconselhamento que se envolvem coletivamente em mais de 460.000 interações individuais com clientes a cada ano e 11.000 revisões anuais de contratos para 15.000 empresas clientes em todo o mundo.
- Analistas líderes do setor que trazem profundo conhecimento no assunto, com muitos analistas sendo ex-líderes de mercado. Os analistas especialistas no assunto do Gartner possuem uma média de mais de 20 anos de experiência no setor de Transformação Digital.
- **19 analistas focados no setor público**, incluindo 14 analistas dedicados à pesquisa governamental, que trazem experiência específica de trabalho com órgãos federais, estaduais e locais. Eles possuem uma média de mais de 25 anos de experiência em TI/Negócios e no setor público, experiência como ex-CIOs ou diretores do setor público e insights relevantes obtidos de iniciativas governamentais críticas e de amplo alcance.

#### 4.4.2 Acesso ilimitado

O Gartner oferece acesso verdadeiramente ilimitado aos nossos analistas de pesquisa. Não medimos o uso e incentivamos proativamente nossos clientes a interagir com os analistas do Gartner com a maior frequência possível. O acesso ilimitado significa que os titulares de licenças podem:

- **Solicitar uma consulta de analista** a qualquer momento, durante o qual o titular da licença pode fazer perguntas ou obter pesquisas sobre suas questões ou áreas de interesse mais prementes. Ao equipar os titulares de licenças com acesso a esses especialistas no assunto, o Gartner pode ajudar em todas as etapas de planejamento, implementação e gerenciamento de iniciativas de tecnologia.
- **Solicite uma consulta com um analista específico** ou deixe a equipe de contas do Gartner conectá-los ao analista certo para suas necessidades. O Gartner alavancará nossa equipe global de especialistas em pesquisa e aconselhamento para ajudar a garantir a entrega rápida do conhecimento certo no momento certo.
- **Beneficie-se do acesso flexível do analista** disponível por telefone, web ou e-mail. As consultas podem ser conduzidas como discussões ou respostas por escrito<sup>1</sup>, e os titulares de licenças podem solicitar várias consultas de uma só vez.

#### 4.4.3 Revisão de Documentos e Contratos

Além de consultas gerais, os analistas do Gartner estão disponíveis para fornecer análises de documentos de 20 páginas ou menos, no idioma inglês. Nossos analistas fornecem mais de 20.000 revisões de estratégia, 16.000 revisões de propostas e 11.000 revisões de contratos anualmente. Os clientes do Gartner obtêm informações de analistas sobre esses documentos por meio de uma sessão de revisão de 30 minutos que resulta em valor real. Por exemplo:

- Recentemente, o Gartner ajudou a reduzir as taxas em mais de 20% ao separar uma oferta de SaaS para que o cliente pagasse apenas pelo que precisava.

---

<sup>1</sup> Alguns temas podem não ser atendidos por escrito ou ser exigido uma interação para melhor entender o contexto

- Ajudamos um cliente a evitar um aumento de quase 15% nos custos por meio de transferências de licença pré-negociação de negócios adquiridos, em vez de comprar novas licenças.
- Nossos analistas melhoraram o contrato de um cliente alinhando os descontos às faixas de mercado e melhorando as proteções, o que resultou na redução dos custos totais em mais de 35%.

O Gartner também oferece assessoria em negociação de contratos por meio de três serviços indispensáveis:

- **Proposta de Preços e Análise Comparativa**— Identifique taxas obscuras e pague apenas o que você precisa.
- **Revisão dos Termos e Condições Comerciais** — Encontre cláusulas que podem levar a cobranças inesperadas, limitar seus direitos de uso ou adicionar riscos.
- **Estratégia de Negociação**— Obter estratégias de negociação eficazes para obter concessões importantes e economias reais de custos.

## 4.5 Conferências Gartner

Como líder mundial no fornecimento de conferências, a Gartner oferece uma experiência de conferência global que oferece novas ideias não encontradas em nenhum outro lugar. As conferências do Gartner historicamente atraem mais de 55.000 executivos, para mais de 75 conferências por ano em 22 locais.

As Conferências do Gartner se alinham estrategicamente a funções específicas de TI e negócios que refletem as ofertas de pesquisa do Gartner para maximizar continuamente nosso valor para os clientes. Esses papéis incluem:

- |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>■ Engenharia de aplicativos e software</li><li>■ Executivos C-Level</li><li>■ Dados e análises</li><li>■ Finanças</li><li>■ Recursos Humanos</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Infraestrutura e Operações</li><li>■ Marketing</li><li>■ Segurança e Gerenciamento de Riscos</li><li>■ Cadeia de suprimentos</li><li>■ Provedores de tecnologia e serviços</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Projetada para abordar os desafios e cenários reais que nossos clientes enfrentam, cada conferência apresenta uma agenda envolvente alimentada por feedback abrangente de clientes do Gartner e pesquisas de ponta alinhadas à sua função, projeto ou iniciativa organizacional. Esses seminários de vários dias apresentam uma análise aprofundada e uma visão imparcial sobre uma variedade de iniciativas-chave e tópicos importantes, críticos para o sucesso do negócio.

As conferências do Gartner oferecem a oportunidade para indivíduos e equipes avançarem em projetos e iniciativas-chave alinhadas às prioridades de missão crítica de sua organização por meio de aprendizado relevante e conselhos perspicazes. Os participantes podem:

- **Obtenha uma pesquisa objetiva e independente**—Nossas conferências são uma extensão direta dos serviços de pesquisa líderes da indústria Gartner e têm a amplitude e profundidade de conteúdo que nenhum outro produtor de conferências no mundo pode igualar.
- **Ganhe uma perspectiva diferente**—Em reuniões individuais privadas com analistas do Gartner, juntamente com mesas redondas de grupos de pares e workshops interativos, os participantes são expostos a novas formas de pensar e às mais recentes práticas recomendadas do setor – ingredientes críticos na formulação de estratégias eficazes de TI e negócios.

- **Faça uso eficiente do tempo**— Em poucos dias, realize o que levaria meses para fazer por conta própria. Você pode ganhar créditos de certificação em conferências selecionadas, tornando sua viagem mais econômica, ou trazer sua equipe para acelerar a implementação de projetos que aumentam o valor do negócio.
- **Revisar soluções relevantes**— Ao contrário das feiras comerciais, os fornecedores de soluções nas conferências do Gartner são cuidadosamente selecionados para garantir que sejam realmente relevantes para as funções que nossos eventos atendem. Normalmente representado por executivos de nível sênior, o componente expositor permite que os participantes se envolvam em conversas significativas e eficientes em termos de tempo, projetadas para criar listas curtas robustas.

Um catálogo com todas conferências podem ser acessado diretamente no site do gartner: [www.gartner.com](http://www.gartner.com).

## 4.6 Webinars da Gartner

O Gartner aprimora sua organização aumentando sistematicamente seu conhecimento, equipando você para tomar as decisões corretas e implementar as melhorias de processo corretas. Os webinars são uma maneira de o Gartner aprimorar sua organização, sem custo adicional. Usuários licenciados e não licenciados podem participar de mais de 300 webinars ao vivo do Gartner a cada ano e terá acesso a uma biblioteca de webinars sob demanda no gartner.com. Isso estende o valor do Gartner para toda a organização, sem despesas de viagem ou treinamento.

Nossos tópicos de webinar são diretamente relevantes para Cliente das principais iniciativas de Transformação Digital da empresa. Após uma apresentação de um analista do Gartner, os participantes poderão fazer perguntas aos nossos especialistas no assunto. Isso fornecerá ao Cliente uma excepcional oportunidade de desenvolvimento profissional.

Os webinars do Gartner oferecem aos clientes benefícios adicionais, como economia de tempo e dinheiro em treinamentos essenciais. Por exemplo, o International Information Systems Security Certification Consortium concordou em fornecer um crédito de educação continuada (CEU) para participar de webinars selecionados com foco em segurança do Gartner. Os clientes recebem créditos dentro de 3 a 4 semanas. O Gartner fornecerá atualizações mensais sobre os Webinars disponíveis para CEUs.

## 4.7 Gartner Peer Connect

O Gartner oferece muitas maneiras diferentes de colaboração entre colegas, inclusive por meio de Conferências do Gartner, vários fóruns de colegas, briefings e mesas redondas locais, conversas individuais facilitadas e teleconferências de grupos de colegas. Conectamos você a verdadeiros colegas, permitindo que você amplie sua perspectiva, evite armadilhas arriscadas ou caras e agilize a resolução de desafios compartilhados. A interface com outros executivos de nível C e chefes de funções oferece perspectivas exclusivamente úteis para seus desafios mais importantes.

O Gartner Peer Connect é uma comunidade global exclusiva de clientes do Gartner que se conectam uns com os outros para suporte a decisões sobre suas prioridades de missão crítica, conselhos objetivos de fornecedores e muito mais. Somente o Gartner oferece uma comunidade privada de pares online, livre de qualquer fornecedor ou participação de comerciante. Isso significa que o conselho que você recebe por meio dessa comunidade pode ser confiável como objetivo e não é comprometido por vendedores tendenciosos que tentam vender uma solução específica.

**Figura 9.** Apenas o Gartner fornece uma comunidade privada de pares online para uma visão imparcial



O Peer Connect oferece conselhos confiáveis, insights práticos e opiniões imparciais. Aproximadamente 195.000 clientes Gartner participam do Peer Connect, incluindo mais de 20.000 clientes governamentais em todo o mundo e 7.000 membros do governo federal dos EUA. Nesta comunidade, você pode procurar outros colegas de forma independente e agendar discussões individuais com eles. Os fóruns oferecem aos usuários a oportunidade de solicitar feedback e 80% das perguntas são respondidas em 48 horas ou menos. Os clientes aproveitam essa sabedoria coletiva para economizar tempo e dinheiro, evitar erros dispendiosos e implementar suas iniciativas de forma mais eficaz.

O Peer Connect também pode ser acessado por meio de um site compatível com dispositivos móveis para ajudar os usuários a obter ainda mais valor de sua associação à comunidade por meio de maior conveniência. Membros ocupados podem ficar conectados a qualquer hora, em qualquer lugar e em qualquer dispositivo.

Além de fornecer um fórum privado para fazer e responder perguntas, o Peer Connect também inclui os seguintes recursos que informam a tomada de decisões e apoiam os esforços de implementação:

- **Modelos**— Ferramentas e modelos prontos para uso enviados pelos membros.
- **Artigos**— Aconselhamento e estratégias de “crowdsourcing” para lidar com as principais iniciativas.
- **Estudos de caso**— Aprenda metodologias comprovadas com insights prospectivos do mundo real de CIOs e líderes de Negócios.
- **Dias de Especialista**— Interaja com os principais analistas e acompanhe conversas para identificar quais tópicos estão em alta.

## 4.8 Gartner Peer Insights

O Gartner Peer Insights capacita os usuários a tomar decisões informadas e confiáveis de avaliação de software e serviço, compra e implementação com base em experiências em primeira mão de colegas. Esse recurso consiste em classificações e revisões de software e serviços de TI/Negócios escritos por profissionais de TI e tomadores de decisão de tecnologia/negócios para ajudar os colegas a fazer escolhas de produtos e decisões de compra mais perspicazes.

O Gartner Peer Insights fornece uma plataforma para coletar proativamente as experiências de produtos em primeira mão de profissionais de TI e outros tomadores de decisão de 16.000 empresas clientes em todo o mundo. Com a ajuda de nossa nova ferramenta de comparação de produtos, os usuários também podem visualizar avaliações e classificações lado a lado para comparações fáceis de vários produtos.

Juntos, a pesquisa do Gartner e o Gartner Peer Insights fornecem aos clientes o conhecimento e as ferramentas de que precisam para tomar decisões críticas com base em uma perspectiva completa de mercados, fornecedores, produtos e serviços.

**Figura 10. O Gartner Peer Insights fornecerá avaliações de valor e classificações de uma fonte confiável**



**Beneficie-se das lições aprendidas.** Aproveite o conhecimento coletivo e a experiência de profissionais como você. Livre da influência do fornecedor, o Gartner Peer Insights oferece perspectivas detalhadas para cada fase do ciclo de vida de Transformação Digital — desde avaliação e implementação até serviço e suporte.



**Economize tempo valioso.** Encontre classificações, avaliações e conselhos sobre soluções sempre quando precisar. O Gartner Peer Insights garante que você obtenha rapidamente respostas completas e fáceis de consumir para suas perguntas críticas. O cliente será capaz de ver dados consolidados e resumidos, como feedback médio entre os entrevistados.



**Siga em frente com confiança.** O Gartner Peer Insights complementa o insights profundos e imparciais fornecidos pela pesquisa do Gartner com experiências em primeira mão de profissionais que já usaram as soluções que você está considerando.

As avaliações encontradas no Gartner Peer Insights são de usuários verificados, e nenhum fornecedor ou profissional de marketing externo tem permissão para participar. Os revisores são verificados por meio de um processo de várias etapas, incluindo o preenchimento de um perfil com seu e-mail, cargo, cargo e detalhes sobre sua organização. Nossa processo de autenticação permite que o Gartner preserve a integridade dessa fonte de informações, enquanto continua a apresentar opiniões únicas e valiosas.

## **Anexo IV - 4 - Contrato.pdf**

## Anexo IV - 4 - CC RFB v4e - CC AGU mai23 - Rodapé AGU.pdf

TERMO DE CONTRATO – CONTRATAÇÃO DIRETA (LEI N° 14.133/21)  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

(Processo Administrativo nº18220.100854/2023-61)

CONTRATO ADMINISTRATIVO N° ...../....,  
QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR  
INTERMÉDIO DA SECRETARIA ESPECIAL DA  
RECEITA FEDERAL DO BRASIL (RFB) E A  
EMPRESA GARTNER DO BRASIL  
SERVIÇOS DE PESQUISA LTDA.

A União, por intermédio da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), com sede na Esplanada dos Ministérios, bloco P, anexo A, 2º andar, na cidade de Brasília/DF, CEP 70048900, inscrita no CNPJ sob o nº 00.394.460/0058-87, neste ato representada pelo Coordenador Geral de Programação e



Logística, Sr. ONASSIS SIMÕES DA LUZ, nomeado pela Portaria RFB nº 1.012, de 10 de junho de 2020, publicada no Diário Oficial da União (DOU) de 12 de junho de 2020, inscrito no CPF sob o nº \*\*\*.356.209-\*\*, portador da Matrícula Funcional nº ..... , doravante denominada CONTRATANTE, e a Empresa Gartner do Brasil Serviços de Pesquisa Ltda. inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 02.593.165/0001-40, sediada na Avenida das Nações Unidas, 12.551, 25º andar, World Trade Center, São Paulo/SP, CEP 04578-903, doravante designada CONTRATADA, neste ato representada por ..... (nome e função na CONTRATADA), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 18220.100854/2023-61 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021, da Lei nº 13.709, de 2018, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022 e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da Inexigibilidade de Licitação n. 13/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços técnicos especializados de pesquisa e aconselhamento imparcial, na forma de subscrição, para acesso ilimitado a uma Base de Conhecimentos/Pesquisas em Tecnologia da Informação e Comunicação, contendo pesquisas primárias, interpretação de tendências e acesso, por telefone e por internet, síncrono e assíncrono, ilimitado aos pesquisadores que confeccionam tais pesquisas e prognósticos, em perfil destinado à Alta Gestão de TI da RFB, à Gerência Intermediária de TI da RFB e aos técnicos da área de TI da RFB, conforme especificações constantes deste Contrato e do seu respectivo Termo de Referência que embasou a contratação.

1.2. Objeto da contratação:

1.2.1. Ano 1:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus- LEADER	27324	Unidade	1	373.900,00	373.900,00
2	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus- IT Executive	27324	Unidade	1	373.900,00	373.900,00
3	Gartner CDAO Executive Individual Access	27324	Unidade	1	416.900,00	416.900,00
4	Gartner CISO Executive Individual Access	27324	Unidade	1	416.900,00	416.900,00
5	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus- ADVISOR	27324	Unidade	3	136.700,00	410.100,00
6	Gartner for Technical Professionals (Team Leader)	27324	Unidade	1	49.800,00	49.800,00

Página 1 | 11

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União  
Atualização: maio/2023

Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital. Identidade visual pela Secretaria de Gestão



7	Gartner for Technical Professionals (Team Member)	27324	Unidade	5	40.900,00	204.500,00
8	Eventos Gartner Summit (sob demanda)	27324	Unidade	5	9.951,00	49.755,00
Total						2.295.755,00

1.2.2. Ano 2:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
9	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus- LEADER	27324	Unidade	1	393.600,00	393.600,00
10	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus- IT Executive	27324	Unidade	1	393.600,00	393.600,00
11	Gartner CDAO Executive Individual Access	27324	Unidade	1	438.800,00	438.800,00
12	Gartner CISO Executive Individual Access	27324	Unidade	1	438.800,00	438.800,00
13	Gartner Executive Programs Leadership Team Plus- ADVISOR	27324	Unidade	3	143.900,00	431.700,00
14	Gartner for Technical Professionals (Team Leader)	27324	Unidade	1	52.400,00	52.400,00
15	Gartner for Technical Professionals (Team Member)	27324	Unidade	5	43.100,00	215.500,00
16	Eventos Gartner Summit (sob demanda)	27324	Unidade	5	10.475,00	52.375,00
Total						2.416.775,00

1.3. O valor da contratação será de R\$ 2.295.755,00 (dois milhões, duzentos e noventa e cinco mil, setecentos e cinquenta e cinco reais) no primeiro ano e de R\$ 2.416.775,00 (dois milhões, quatrocentos e dezesseis mil, setecentos e setenta e cinco reais) no segundo ano, num total geral de R\$ 4.712.530,00 (quatro milhões, setecentos e doze mil e quinhentos e trinta reais). Em média, considerando a contratação dos serviços sob demanda, o valor mensal da contratação é de R\$ 191.312,92 (cento e noventa e um mil, trezentos e doze reais e noventa e dois centavos) no primeiro ano e de R\$ 201.397,92 (duzentos e um mil, trezentos e noventa e sete reais e noventa e dois centavos) no segundo ano num total mensal de R\$ 392.710,83 (trezentos e noventa e dois mil, setecentos e dez reais e oitenta e três centavos). Os Eventos Gartner Summit serão pagos somente se efetivamente demandados.



1.4. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.4.1. O Termo de Referência que embasou a contratação;
- 1.4.2. A Autorização de Contratação Direta;
- 1.4.3. A Proposta da CONTRATADA; e
- 1.4.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO.

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 2 anos a contar de 10 (dez) dias após sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº14.133/2021. Nestes 10 (dez) dias, a CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso aos serviços.

- 2.1.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.
- 2.1.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 2.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo dos 2 (dois) primeiros períodos de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
- 2.1.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando a CONTRATADA tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, o modelo de gestão, o modelo de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência que embasou a contratação.

## 4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

## 5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. Conforme detalhado na CLÁUSULA PRIMEIRA o valor da contratação será de R\$ 2.295.755,00 (dois milhões, duzentos e noventa e cinco mil, setecentos e cinquenta e cinco reais) no primeiro ano e de R\$ 2.416.775,00 (dois milhões, quatrocentos e dezesseis mil, setecentos e setenta e cinco reais) no segundo ano, num total geral de R\$ 4.712.530,00 (quatro milhões, setecentos e doze mil e quinhentos e trinta reais) nos 2 anos de vigência.

Página | 11



5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência que embasou a contratação.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (art. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de dois anos contados da data do orçamento estimado, em 04/07/2023.

7.2. Após o interregno de dois anos, conforme manifestação prévia e expressa da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela

CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## 8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. As obrigações da CONTRATANTE estão dispostas no Termo de Referência que embasou a contratação.

## 9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. As obrigações da CONTRATADA estão dispostas no Termo de Referência que embasou a contratação.



## 10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela CONTRATADA.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da CONTRATADA eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. A CONTRATADA deverá exigir de suboperadores o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. A CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a CONTRATADA atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. A CONTRATADA deverá prestar, no prazo fixado pela CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.



**11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII e XIII)**

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

**12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)**

12.1. As infrações e sanções administrativas estão dispostas no Termo de Referência que embasou a contratação.

**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)**

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para a CONTRATANTE, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação da CONTRATADA pela CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da NLLC, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos; 13.6.2.

Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a CONTRATADA mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da CONTRATANTE ou com agente público que tenha desempenhado função na contratação ou atue na



fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I - Gestão/Unidade:

170010/00001

II - Fonte de Recursos:

10320000000

III - Programa de Trabalho:

Ação Orçamentária: 2000 – Administração da Unidade

Plano Orçamentário: 0002 – Administração da Unidade

Programa de Trabalho Resumido (PTRES): 171552

IV - Elemento de Despesa:

33904000 SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

#### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

15.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.



16.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica da CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

17.1. A CONTRATADA é obrigada a observar o disposto no Decreto 7.203, de 04 de junho de 2010, e na Portaria ME nº 1.144, de 3 de fevereiro de 2021, sobretudo o que consta no art. 4º e art. 5º, inciso IV, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

17.2. É obrigatória a assinatura de declaração atestando a ausência de relação familiar ou de parentesco que importe a prática de nepotismo nos termos do disposto no inciso II do art. 2º da Portaria n.º Portaria ME nº 1.144:

17.2.1 - do terceirizado admitido na CONTRATADA, no ato da indicação ao posto de serviço neste órgão; e

17.2.2 - do representante legal da CONTRATADA, no ato da contratação.

17.3. A Unidade de Gestão de Contratações da CONTRATANTE é responsável por promover a juntada da(s) declaração(ões) original(is) no processo de contratação.

17.4. O representante legal da CONTRATADA deverá comunicar, em caso de alterações de vínculos familiares que possam se enquadrar nos casos previstos na Portaria ME nº 1.144, de 2021, à Unidade a qual prestou ou deveria prestar a declaração, por meio escrito, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data da ocorrência do fato.

## 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO E INTEGRIDADE

18.1. As partes declaram, de forma irrevogável e irretratável, que cumprirão a Lei n.º 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e o respectivo Decreto regulamentador, nº 8.420/2015, notadamente em ter e manter um Programa de Integridade (art. 41 do Decreto nº 8. 420/2015), comprometendo-se a não praticarem qualquer atividade que constitua violação à referida legislação.

18.2. As partes declaram, garantem e aceitam que, com relação a este Contrato, não praticarão nem tentarão praticar quaisquer solicitações, exigências, cobranças ou obtenções para si e para outrem de vantagem indevida ou promessa de vantagem indevida, a pretexto de influir em ato praticado por agente público e/ou privado, restando expresso, ainda, que nenhum favorecimento, taxa, dinheiro ou qualquer outro objeto de valor foi ou será pago, oferecido, doado ou prometido ou por qualquer de seus agentes ou empregados, direta ou indiretamente.

18.3. As partes, por meio de todos seus colaboradores, empregados e dirigentes, que trabalham direta ou indiretamente no Contrato também se obrigam a cumprir a legislação referida nesta Cláusula e garantem que não irão, em razão deste Contrato, ou de quaisquer outras transações comerciais as envolvendo, transferir qualquer coisa de valor, direta ou indiretamente, a qualquer pessoa do setor privado ou servidores e empregados públicos, de todas as esferas, a fim de obter ou manter qualquer outro benefício ou vantagem indevida.



18.4. As partes declaram e garantem que não estão (i) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foram condenados ou indiciados sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) listados em alguma entidade governamental, como o CGU-CEIS e o CNEP, ou suspeitos de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro; (iv) sujeitos a restrições ou sanções econômicas e de negócios por prática anticoncorrencial; e (v) banidos ou impedidos, de acordo com qualquer lei que seja imposta ou fiscalizada por qualquer entidade governamental.

18.5. As partes obrigam-se a manter registros contábeis fidedignos e concordam que, poderão, a seu critério, proceder à verificação de integridade (Due Diligence) e qualquer verificação de compliance de que trata essa Cláusula, inclusive diligências visando avaliar o cumprimento de todos os regulamentos, leis e disposições normativas anticorrupção, sendo que cooperarão totalmente no curso de qualquer verificação de conformidade, obrigando-se a apresentar as informações e documentos eventualmente necessários, sempre que solicitado, inclusive quanto ao preenchimento, sempre que provocado, do Due Diligence de Integridade.

18.6. As partes realizarão, prontamente, notificação por escrito acerca do recebimento de qualquer notificação de qualquer entidade governamental – qualquer dos poderes e administração pública direta ou indireta – relacionadas a este instrumento, a fatos ou investigações relativas a atos de corrupção, a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

#### 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO

19.1. Incumbirá à CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 20/11, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n.º 7.724, de 2012.

#### 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO (art. 92, §1º)

20.1. É eleito o Foro da Justiça Federal em Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

Brasília, data da última assinatura digital de representante legal.

Assinatura Digital

Representante legal da CONTRATANTE

Assinatura Digital

Representante legal da CONTRATADA



Ministério da  
Fazenda



TESTEMUNHAS:

1-

2-

Página 10 | 11

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União  
Atualização: maio/2023

Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital. Identidade  
visual pela Secretaria de Gestão

## **Anexo V - 5 - Termo-de-sigilo v2.pdf**



## TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

### INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo regista 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 **<Nº do 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 impescindibilidade 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 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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 descaracterizarão 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 DA CONTRATANTE>**, 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/> <p style="text-align: center;"><b>&lt;Nome&gt;</b> <b>&lt;Qualificação&gt;</b></p>	<hr/> <p style="text-align: center;"><b>&lt;Nome&gt;</b> <b>Matrícula: xxxxxxxx</b></p>
<b>TESTEMUNHAS</b>	
<hr/> <p style="text-align: center;"><b>&lt;Nome&gt;</b> <b>&lt;Qualificação&gt;</b></p>	<hr/> <p style="text-align: center;"><b>&lt;Nome&gt;</b> <b>&lt;Qualificação&gt;</b></p>

**<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.**

## **Anexo VI - 6 - Termo-de-ciencia - v2.pdf**



## 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

<b>CONTRATO Nº</b>	xxxx/aaaa		
<b>OBJETO</b>	<objeto do contrato>		
<b>CONTRATADA</b>	<nome da contratada>	<b>CNPJ</b>	xxxxxxxxxxxxxx
<b>PREPOSTO</b>	<Nome do Preposto da Contratada>		
<b>GESTOR DO CONTRATO</b>	<Nome do Gestor do Contrato>	<b>MATR.</b>	xxxxxxxxxxxxxx

### 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>	
...	...	...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## **Anexo VII - 7 - Declaração de Anti Nepotismo - Contratante.pdf**



## DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO - CONTRATANTE

Em atenção ao Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal, e à Portaria ME nº 1.144, de 3 de fevereiro de 2021, que disciplina os procedimentos e as rotinas para prevenção do nepotismo e responsabilização das suas ocorrências no âmbito do Ministério da Economia,

Eu, ONÁSSIS SIMÕES DA LUZ, Coordenador-Geral de Programação e Logística (Copol), nomeado pela Portaria RFB nº 1.012, de 10 de junho de 2020, publicada no DOU de 12 de junho de 2020, inscrito no CPF nº 504.356.209-91, na qualidade de representante legal da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB) na celebração de Contratos, Convênios e Instrumentos Congêneres no âmbito da UASG 170010, DECLARO, sob as penas da lei (art. 2º da Lei nº 7.115/1983),

( ) Não possuir cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, com vínculo com quaisquer das empresas prestadoras de serviços terceirizados à RFB com as quais celebrei Contratos, Convênios ou Instrumentos Congêneres na qualidade de representante da RFB, desde a minha nomeação para o cargo de Copol até a presente data.

( ) Possuir cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, com vínculo com empresa prestadora de serviço terceirizado à RFB com a qual celebrei Contrato, Convênio ou Instrumento Congênere na qualidade de representante da RFB, desde a minha nomeação para o cargo de Copol até a presente data:

Nome	Empresa	Contrato

Declaro ainda que qualquer vínculo que for estabelecido no curso da execução contratual será prontamente informado à Divisão de Contratos da RFB.

Por ser verdade, firmo a presente declaração para que produza os efeitos legais, ciente de que a falsidade de seu conteúdo pode implicar na imputação de sanções civis, administrativas, bem como na sanção penal prevista no art. 299 do Código Penal.

*Assinatura digital*  
ONÁSSIS SIMÕES DA LUZ



Ministério da  
Fazenda



Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil – Matrícula nº 65560  
Coordenador-Geral de Programação e Logística

## **Anexo VIII - 8 - Declaração de Anti Nepotismo - Contratada.pdf**



## DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO - CONTRATADA

Em atenção ao Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal, e à Portaria ME nº 1.144, de 3 de fevereiro de 2021, que disciplina os procedimentos e as rotinas para prevenção do nepotismo e responsabilização das suas ocorrências no âmbito do Ministério da Economia,

Eu, \_\_\_\_\_, portador da carteira de identidade nº \_\_\_\_\_, expedida pelo(a) \_\_\_\_\_, inscrito no CPF nº \_\_\_\_\_, na qualidade de representante legal da empresa \_\_\_\_\_, DECLARO, sob as penas da lei (art. 2º da Lei nº 7.115/1983), que os administradores ou sócios com poder de direção da empresa:

( ) Não possuem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, que exerce cargo em comissão ou função de confiança de direção, chefia ou assessoramento que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB).

( ) Possuem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, que exerce cargo em comissão ou função de confiança de direção, chefia ou assessoramento que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito da RFB:

Nome	Vínculo

Declaro ainda que qualquer vínculo que for estabelecido no curso da execução contratual será prontamente informado à Divisão de Contratos da RFB.

Por ser verdade, firmo a presente declaração para que produza os efeitos legais, ciente de que a falsidade de seu conteúdo pode implicar na imputação de sanções civis, administrativas, bem como na sanção penal prevista no art. 299 do Código Penal.

Local e Data



Ministério da  
Fazenda



Representante Legal

## **Anexo IX - 9 - Termo de Recebimento Provisorio.pdf**



## TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – SERVIÇOS DE TIC

### 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	xx/aaaa	
CONTRATADA	<Nome da CONTRATADA>	CNPJ xxxxxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>	
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>	

### 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	<b>&lt;exigências técnicas definidas no TR&gt;</b>	...	.....
...	...	...	.....
...	...	...	.....
...	...	...	.....

### 4 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO

**<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>**

**Matrícula:** **xxxxxx**

**<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.**

PREPOSTO



Ministério da  
Fazenda



Receita Federal

<Nome do Preposto do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

## **Anexo X - 10 - Termo de Recebimento Definitivo.pdf**



## 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

<b>CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº</b>	xx/aaaa		
<b>CONTRATADA</b>	<Nome da CONTRATADA>	<b>CNPJ</b>	xxxxxxxxxxxx
<b>Nº DA OS/OFB</b>	<xxxx/aaaa>		
<b>DATA DA EMISSÃO</b>	<dd/mm/aaaa>		

### 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	TOTAL
1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
<b>TOTAL DE ITENS</b>				

### 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 >	...	.....
...	...	...	.....
...	...	...	.....
...	...	...	.....

#### 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>.

## 5 – 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 Gestor 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>



**Receita Federal**

## **PÁGINA DE AUTENTICAÇÃO**

**A Secretaria da Receita Federal do Brasil garante a integridade e a autenticidade  
deste documento nos termos do Art. 10, § 1º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24  
de agosto de 2001**

### **Histórico de atividades sobre o documento:**

Documento assinado digitalmente por:

**FELIPE MENDES MORAES em 25/08/2023**

**EMERSON ROSALINO FREITAS em 28/08/2023**

**ADRIANA MEIKO EGUCHI ASAMI em 25/08/2023**

**CARLOS GALBERTO SILVA RIBEIRO em 28/08/2023**

**NEOLUCIO DE VASCONCELOS em 25/08/2023**

**ONASSIS SIMOES DA LUZ em 25/08/2023.**

### **Confira o documento original pela Internet:**

a) Acesse o endereço:

<https://cav.receita.fazenda.gov.br/eCAC/publico/login.aspx>

b) Entre no menu "Legislação e Processo"

c) Selecione a opção "e-AssinaRFB - Validar e Assinar Documentos Digitais"

d) Digite o código abaixo:

**AD28.0823.11495.8123**

**Código Hash obtido através do algoritmo SHA-256:**

**rjBfTvmg7NVCZIdKlOnJ2lcHZu8Wz8W3AgAuyPDoMss=**