

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

SUMÁRIO

1	OBJETO	2
2	OBJETIVO	2
3	REQUISITOS	3
3.1	REQUISITOS GERAIS	3
3.3	REQUISITOS GERAIS COMUNS A TODAS AS PLATAFORMAS	4
3.3.1	Requisitos de Segurança	4
3.3.2	Requisitos de Manutenção e Armazenamento	5
3.3.3	Requisitos de Acesso	5
3.4	REQUISITOS TECNOLÓGICOS	6
3.4.1	Requisitos de Arquitetura	6
3.4.2	Continuidade de Negócio	6
3.4.3	Requisitos para o ambiente das categorias de Soluções de TI	6
3.5	REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)	7
4	ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO	8
4.1	CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO	8
4.2	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	8
4.2.1	Processo de Avaliação dos indicadores aferidos por Instrumentos de Mensuração de Resultado	8
4.2.2	Indisponibilidade dos Serviços	12
4.2.3	Auditorias	14
5	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	15
5.1	CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO	15
5.2	FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO	16
5.2.1	Entrada em Produção de Serviços	16
5.2.2	Desativação de Serviços	18
5.2.3	Revisão Técnica das soluções em produção	18
5.2.4	Acompanhamento das Ordens de Serviço de Recursos Computacionais de Nuvem de Governo	19
5.2.5	Execuções de Apurações Especiais	20
5.2.6	Paradas Programadas	21
5.2.7	Manutenção Emergencial	21
5.2.8	Comunicado de Indisponibilidade	22
5.2.9	Sala de Situação	23
5.3	PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS	23
5.4	INDICADORES AFERIDOS POR INSTRUMENTOS DE MENSURAÇÃO DE RESULTADOS (IMR)	24
5.5	ITEM FATURÁVEL (IFA)	36

1 OBJETO

- 1.1 Contratação de hospedagem e produção de Soluções de Tecnologia da Informação (TI) da CONTRATANTE, sob medida, relacionadas no Anexo I.1, nos ambientes de computação em nuvem de governo.
- 1.1.1 As soluções sob medida poderão utilizar exclusivamente recursos de nuvem de governo, ou de forma híbrida entre ambiente on-premise e nuvem de governo.
- 1.2 Entende-se como solução sob medida no contexto deste anexo:
 - 1.2.1 Desenvolvida e customizada para a CONTRATANTE pela CONTRATADA;
 - 1.2.2 Desenvolvida por terceiro e absorvida pela CONTRATADA, ou seja, a manutenção, evolução e sustentação do código-fonte é de responsabilidade da CONTRATADA; e
 - 1.2.3 Hospedada em ambiente da CONTRATADA.
- 1.3 Não se considera solução sob medida em nuvem quaisquer soluções ou serviços em que a CONTRATADA figure como integradora de serviços em nuvem (Cloud Broker).

2 OBJETIVO

- 2.1 Prover a disponibilidade das soluções de TI em conformidade com item 1.1 deste anexo para utilização pelos servidores da CONTRATANTE, órgãos, entidades externas e sociedade, necessárias para atingir os objetivos da administração tributária e aduaneira federal.

2.2 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

2.2.1 O serviço é composto por insumos essenciais para pleno funcionamento da solução, provendo de infraestrutura, de atividades relacionadas ao gerenciamento dos serviços de infraestrutura, e gerenciamento de aplicação necessárias para manter o software em funcionamento.

2.2.2 As soluções relacionadas no Anexo I.1 deverão ser quantificadas e precificadas utilizando-se dos seguintes insumos:

2.2.2.1 **Recursos computacionais em nuvem:** mensurado em Unidades de Serviços em Nuvem (USN), métrica aplicável aos serviços de computação em nuvem (IaaS, PaaS e SaaS), com a finalidade de aferir e remunerar os serviços de computação em nuvem consumidos, de modo a vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados.

2.2.2.2 Recursos on-premise: recursos computacionais não baseados em nuvem e não quantificados em USN nem em outro modelo remuneratório previsto na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, referente à infraestrutura de TI própria da CONTRATADA, mantida e operada localmente nas instalações da CONTRATADA.

2.2.2.3 Serviços Agregados: recursos fundamentais à execução dos serviços sob medida, referente aos processos de sustentação, manutenção e gerenciamento das aplicações disponibilizadas pela CONTRATADA no escopo deste contrato

3 REQUISITOS

3.1 REQUISITOS GERAIS

- 3.1.1 O serviço de hospedagem e produção de soluções de TI será prestado nos centros de dados de alta disponibilidade da CONTRATADA, aderente ao Tier 2 da TIA-942, no mínimo. Contempla a implementação, configuração e manutenção de recursos de *hardware* e *software*, conectividade internet, quando necessário, bem como a estruturação de processos de armazenamento, segurança, monitoração, gerenciamento e processamento.
- 3.1.2 A CONTRATADA, na execução dos serviços operacionais objeto da contratação, deverá obedecer às melhores práticas de gerenciamento de serviços definidas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
- 3.1.3 Adicionalmente às soluções de TI constantes do Anexo I.1, poderão ser incluídas, excluídas e/ou alteradas, para acréscimos ou diminuição de funcionalidades, soluções não previstas quando da assinatura deste contrato, mediante proposta comercial específica e sua respectiva aprovação pela CONTRATANTE, por meio de instrumento específico.
- 3.1.4 Poderão ser incluídas também novas versões de soluções de TI já em produção que venham a substituir versão anterior, em vista de necessidade de aprimoramento ou de atendimento a novas regras de negócio e novas determinações legais, mediante proposta comercial específica, aprovada pela CONTRATANTE.
- 3.2.1 Logs de infraestrutura (firewall, servidores de aplicação), que contenham informações que auxiliem em processos de auditoria e investigação, em consonância ao marco civil da internet (Lei nº 12.965/2014) e a LGPD (Lei nº 13.709/2018) serão armazenadas pelo prazo de 5 anos.
 - 3.2.1.1 O armazenamento necessário para a guarda de logs de infraestrutura deve ser previsto na Ordem de Serviço (OS) do ambiente de nuvem.

- 3.2.2 Logs de negócio serão armazenadas pelo prazo definido no artefato Levantamento de Eventos de Log - LEL preenchido pela CONTRATANTE e validado pela Coordenação-Geral de Auditoria Interna (Audit) e Corregedoria-Geral (Coger), vinculado aos requisitos funcionais e não funcionais do sistema, em consonância com a Portaria RFB Nº 693/2014, ou ato que vier a substituí-lo, acordado entre as partes.
- 3.2.3 Nos casos em que não houver artefato LEL preenchido pela CONTRATANTE, os logs de negócio, definidos nos requisitos funcionais e não funcionais do sistema, serão armazenados por no mínimo 16 (dezesesseis) anos, conforme documento "Informação Coger/Codis/Diedi nº 073/2008", podendo a CONTRATADA solicitar ajuste do prazo quando identificar dificuldades técnicas de armazenamento.
- 3.2.4 À CONTRATADA é vedada a divulgação de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades, conforme determinação do Código Tributário Nacional – CTN, sem prejuízo de outras normas legais.
- 3.2.5 Em relação às soluções que utilizam recursos computacionais em nuvem, no todo ou em parte, a CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão seguir as determinações presentes na Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023.

3.3 REQUISITOS GERAIS COMUNS A TODAS AS PLATAFORMAS

3.3.1 Requisitos de Segurança

- 3.3.1.1 O acesso às bases de produção das soluções da CONTRATANTE deverá observar os requisitos de segurança estabelecidos pela CONTRATANTE e ao que segue:
- 3.3.1.1.1 Computadores instalados em sala de segurança máxima, com controle de acesso físico feito por meio de dispositivos de segurança;
- 3.3.1.1.2 Conexão à rede de comunicações e internet protegida por firewall;
- 3.3.1.1.3 Certificado digital de servidores, quando aplicável;
- 3.3.1.1.4 Proteção contra acessos indevidos aos arquivos de dados.
- 3.3.1.2 Permanente monitoração, gerenciamento e administração do ambiente produtivo para garantir redundância de ambiente e alta disponibilidade da infraestrutura;
- 3.3.1.3 A CONTRATADA é detentora exclusiva das credenciais administrativas das contas de ambientes em nuvem das soluções desenvolvidas e/ou customizadas para a CONTRATANTE e responsabiliza-se por todas as atividades que ocorram na conta, por manter a sua confidencialidade e segurança, inclusive, notificando

a CONTRATANTE em caso de uso não autorizado ou indevido destas credenciais administrativas.

3.3.2 Requisitos de Manutenção e Armazenamento

- 3.3.2.1 Execução automatizada de atividades de programação e controle da operação dos serviços;
- 3.3.2.2 Execução e restauração de backups em observância à Portaria COTEC/RFB nº 94/2022 ou outro ato acordado entre as partes, que vier a substituí-la, e normas complementares.
- 3.3.2.1.1 O armazenamento necessário para a execução e restauração de backups deve ser previsto na Ordem de Serviço do ambiente de nuvem.
- 3.3.2.3 Descarte de Logs em conformidade com o item 3.2.1 conforme definição da CONTRATANTE comunicada formalmente à CONTRATADA.

3.3.3 Requisitos de Acesso

- 3.3.3.1 Deverá ser permitido o acesso direto para consulta às bases de dados das soluções de TI, conforme solicitação da CONTRATANTE, mediante critérios de acesso e responsabilidades a serem definidos pela CONTRATANTE e acordados com a CONTRATADA, com avaliação das áreas de segurança da CONTRATANTE e CONTRATADA, conforme atos pertinentes.
- 3.3.3.1.1 Caso a concessão de acesso às bases implique indisponibilidade dos serviços por culpa ou dolo dos servidores da CONTRATANTE, os descontos e as penalidades previstas no contrato não serão aplicados à CONTRATADA.
- 3.3.3.2 Caso seja necessário incremento de infraestrutura para viabilizar o acesso direto às bases de dados, o custo adicional será objeto de proposta comercial a ser aprovada previamente pela CONTRATANTE, acompanhada da respectiva abertura de preços.
- 3.3.3.3 Na hipótese do item 3.3.3.3, após a realização do acesso às bases de dados, o incremento de infraestrutura será desfeito mediante demanda de desativação parcial.

3.4 REQUISITOS TECNOLÓGICOS

3.4.1 Requisitos de Arquitetura

3.4.1.1 A CONTRATADA deverá prover o conjunto de software básico necessário ao processamento e armazenamento das soluções de TI e dados da CONTRATANTE, composto de no mínimo: sistema operacional, software de comunicação, sistemas de bancos de dados, sistemas de arquivos distribuídos, softwares utilitários e de monitoração.

3.4.2 Continuidade de Negócio

3.4.2.1 Os requisitos de contingência para disponibilidade das soluções de TI constantes neste Anexo serão apresentados nas respectivas propostas comerciais de cada serviço e no Artefato de Requisitos Não Funcionais.

3.4.2.2 A implantação do nível de contingência para garantia de continuidade de negócios, baseada em solução de Disaster Recovery, será objeto de propostas comerciais específicas, quando a plataforma não tiver a solução em operação.

3.4.3 Requisitos para o ambiente das categorias de Soluções de TI

3.4.3.1 As soluções de TI do Anexo I.1 estão agrupadas em categorias, que doravante serão referidas como CATXXX, levando em conta o regime de produção e o percentual de disponibilidade.

CATEGORIAS, REGIME DE PRODUÇÃO E PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE		
CATEGORIA	REGIME DE PRODUÇÃO	PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE MENSAL
CAT145	Das 07h00 às 21h00, durante 14 horas, em dias úteis (Tm=17.640 minutos). Janela de manutenção fora do horário de disponibilidade contratada.	98%
CAT227	Das 03h00 às 00h59, durante 22 horas, 7 dias/semana (Tm=39.600 minutos), considerando a janela de manutenção diária de 2 horas (01:00 às 02:59 horas).	99%
CAT247	Das 00:00 às 23:59 horas, durante 24 horas, 7 dias por	98%

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

	semana (Tm=43.200 minutos). As soluções de TI que dependerem da CAT145 estarão com as respectivas funcionalidades disponíveis nas janelas de disponibilidade daquela categoria.	
CAT125	Das 07h00 às 19h00, durante 12 horas, em dias úteis (Tm=15.120 minutos). Janela de manutenção fora do horário de disponibilidade contratada.	95%

3.5 REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)

3.5.1 Requisitos Gerais relacionadas ao uso de IA

3.5.1.1 A CONTRATANTE é responsável por validar a conformidade normativa e o desempenho da solução de IA desenvolvida, decidindo sobre sua adequação para uso em produção. Para viabilizar essa avaliação contínua, a CONTRATANTE e a CONTRATADA devem definir, sob demanda específica, em documento funcional e não funcional da solução, os recursos técnicos necessários à curadoria e ao monitoramento da solução, conforme detalhamento contido no item 3.3 REQUISITOS DE SOLUÇÕES COM USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL do ANEXO II - Serviço de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas - Especificação do Contrato **RFB/COPOL 25/2023** ou o que vier a substituí-lo.

3.5.1.2 As partes reconhecem que as métricas foram estabelecidas com base nas condições e no cenário de uso da IA vigentes na data de homologação da solução.

3.5.1.2.1 "Cenário de Uso da IA" refere-se ao conjunto de variáveis e condições operacionais, de dados, regulatórias, tecnológicas e comportamentais (ex: perfil do usuário, volume de interações, qualidade e volume dos dados de entrada, mudanças em sistemas legados, novas regulamentações, novas tecnologias) que impactam diretamente o comportamento, a performance e a eficácia da solução de Inteligência Artificial conforme originalmente acordado.

3.5.2 Requisitos Legais relacionadas ao uso de IA

3.5.2.1 À CONTRATADA e a CONTRATANTE devem respeitar no que diz respeito à contratação e utilização de tecnologia de inteligência artificial, a Resolução CTSI/RFB Nº 2, de 14 de junho de 2024 e Nota Técnica Cotec/Sucor/RFB nº 82, 17 de dezembro de 2024 ou outro ato que vier a substituí-la e normas complementares, mediante acordo entre as

partes.

4 ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO

4.1 CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO

- 4.1.1 Os serviços objeto desse contrato, definidos no ANEXO I.1 e/ou incluídos ou alterados no decorrer do contrato, serão submetidos à avaliação por meio de indicadores aferidos por Instrumentos de Mensuração de Resultado (IMR). A avaliação das soluções que utilizam recursos computacionais de nuvem deverá respeitar o previsto no item 19 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

4.2 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

4.2.1 Processo de Avaliação dos indicadores aferidos por Instrumentos de Mensuração de Resultado

- 4.2.1.1 Durante a prestação mensal dos serviços, a CONTRATANTE acompanhará as ocorrências na prestação dos serviços, registrando todas as informações em controle próprio. Nessa apuração, a CONTRATANTE utilizar-se-á, além de todas as outras fontes de informação, da ferramenta de gestão de registro de incidentes para caracterização do evento de indisponibilidade, ocorrido no ambiente central da CONTRATADA.
- 4.2.1.2 A CONTRATADA informará para ateste da CONTRATANTE, mensalmente, os serviços que efetivamente estão em produção. Nessa apuração deverão ser incluídas soluções de TI que entraram e as que se encontram em produção e os demais serviços em execução. Nessa apuração deverão ser excluídas as soluções de TI que saíram de produção e soluções de TI que tiveram seus pagamentos suspensos. Nessa análise, deverá ser considerada a proporcionalidade de dias efetivamente em produção. Igualmente, a CONTRATANTE realizará a apuração conforme seus controles, seguindo esses mesmos critérios.
- 4.2.1.3 Quando um período de apuração for diferente do período de aferição mensal, os serviços deverão ser recebidos e atestados de maneira proporcional e os IMR avaliados também de maneira proporcional.
- 4.2.1.4 A CONTRATADA deverá enviar mensalmente Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) em meio magnético com o objetivo de prestar conta dos serviços contratados, informando minimamente:
- 4.2.1.4.1 Relação de ocorrências, contendo minimamente para cada evento:

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o número do registro do acionamento;
- a data e hora de início da abertura e encerramento do acionamento;
- a data e hora de início comprovado da ocorrência e da normalização do serviço;
- o tempo total da indisponibilidade calculada;
- a descrição detalhada do acionamento;
- a ferramenta de origem das informações;
- as ações realizadas para o restabelecimento da disponibilidade, conforme registrado na ferramenta de registro de acionamento;
- a informação da causa-raiz da ocorrência, quando cabível; e
- opcionalmente, poderão ser incluídas no relatório as justificativas da CONTRATADA.

4.2.1.4.2 Cálculo do Indicador de Disponibilidade (DISP):

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o somatório do tempo total da indisponibilidade do serviço, por código de serviço;
- o valor de disponibilidade do serviço em percentual;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

4.2.1.4.3 Cálculo do Indicador de Tempo Médio de Reparo (MTTR):

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;

- o MTTR, em minutos, por código de serviço;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

4.2.1.4.4 Cálculo do Indicador de Quantidade de Ocorrências (IQOM):

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- a quantidade de acionamentos considerados como indisponibilidade;
- o percentual de desconto aplicado, por código de serviço;
- a base de cálculo, por código de serviço; e
- o valor do desconto aplicado, por código de serviço.

4.2.1.4.5 Quadro Resumo da Competência:

- a categoria;
- o código do serviço;
- o nome do serviço;
- o valor total do desconto relativo ao indicador DISP, por código de serviço;
- o valor total do desconto relativo ao indicador MTTR, por código de serviço;
- o valor total do desconto relativo ao indicador IQOM, por código de serviço;
- valor total dos descontos, por código de serviço; e
- valor total dos descontos.

4.2.1.5 Antes de encaminhar à CONTRATADA os registros de ocorrências considerados como indisponibilidade, caso a CONTRATANTE necessite de esclarecimentos acerca dos indicadores apurados pelos instrumentos de mensuração de resultados, esta poderá solicitar informações complementares, sem ônus, para avaliar as ocorrências na prestação de serviços.

4.2.1.5.1 Esses esclarecimentos poderão ser extrações de dados em períodos específicos, consulta de logs de soluções de TI, estatísticas de uso, relatos de usuários (Gestor Usuário e/ou Analista de Negócios) ou quaisquer outras evidências complementares.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 4.2.1.5.2 A solicitação, que será encaminhada de forma expressa e acompanhada de justificativa, destina-se para fins de averiguação do indício de indisponibilidade de um serviço.
- 4.2.1.5.3 A apresentação de esclarecimentos complementares à CONTRATANTE pela CONTRATADA, caso esta disponha de tais informações e seja possível do ponto de vista técnico, poderá ocorrer a qualquer tempo.
- 4.2.1.6 À vista dos seus registros de ocorrências no RGNS e de informações complementares recebidas durante o período de avaliação dos IMR, a CONTRATANTE realizará o cotejo de todos esses elementos e apurará os indicadores resultantes da mensuração de resultado praticados. O resultado dessa análise, será enviado à CONTRATADA de forma expressa e acompanhada de ato administrativo motivado para apreciação e eventual contestação. De forma complementar, poderão ser encaminhadas as evidências da ocorrência, se houver, nos casos em que a evidência não estiver registrada na ferramenta de registro de ocorrências.
- 4.2.1.7 Durante o período de aferição da prestação do serviço da competência, caso a CONTRATADA decida contestar algum registro de ocorrência considerado pela CONTRATANTE como indisponibilidade, aquela deverá enviar evidências, conforme item 4.2.1.5 com a indicação das cláusulas contratuais que embasaram a contestação e argumentações para análise da CONTRATANTE.
- 4.2.1.7.1 Em caso de recusa às contestações feitas pela CONTRATADA em relação aos indicadores apurados e informados, a CONTRATANTE deverá apresentar à CONTRATADA uma resposta por escrito motivando o ato administrativo.
- 4.2.1.8 Após a conclusão do ateste da competência e autorização de faturamento pela CONTRATANTE, caso a CONTRATADA apresente contestação, essa deverá seguir o rito de processo administrativo junto à CONTRATANTE, sendo sempre observados o devido processo legal, a ampla defesa e o contraditório.
- 4.2.1.8.1 Caso a contestação apresentada pela CONTRATADA seja considerada procedente pela CONTRATANTE, total ou parcialmente, o faturamento do valor correspondente à parcela incontroversa será autorizado até a competência seguinte à notificação da decisão, pela Fiscalização Administrativa, à CONTRATADA e ao Gestor do Contrato, salvo mediante justificativa da CONTRATANTE, hipótese em que este prazo poderá ser prorrogado em até 6 (seis) competências.
- 4.2.1.8.2 Caso a contestação seja considerada parcial ou totalmente improcedente, a CONTRATANTE deverá apresentar os fundamentos por escrito, os quais poderão ser objeto de recurso pela CONTRATADA, observando o respectivo rito de processo administrativo, com ampla defesa e contraditório.

4.2.2 Indisponibilidade dos Serviços

4.2.2.1 Para efeito de aferição dos indicadores apurados pelos Instrumentos de Mensuração de Resultado, considera-se:

4.2.2.1.1 Indisponibilidade é qualquer evento que não faça parte da operação padrão de um serviço contratado, que cause interrupção ou redução da sua qualidade, conforme os requisitos contratados.

4.2.2.1.1.1 Considera-se operação padrão as funcionalidades core, declaradas pelo Gestor Usuário e/ou pelo Analista de Negócio do serviço.

4.2.2.1.1.2 As funcionalidades core deverão estar definidas no Documento de Visão do Sistema como críticas ou importantes. Caso a manifestação do Gestor Usuário ou do Analista de Negócio do serviço seja divergente do Documento de Visão do Sistema, este deverá ser atualizado e novamente validado pelo Gestor, nos termos do anexo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.

4.2.2.1.1.2.1 No caso de não existir Documento de Visão do Sistema elaborado e aprovado pela CONTRATANTE, todas as funcionalidades do sistema serão consideradas como core.

4.2.2.1.2 Para se caracterizar uma indisponibilidade é necessário que esse evento seja generalizado.

4.2.2.1.2.1 A responsabilidade de demonstrar que o evento não foi generalizado é da CONTRATADA e deve ser concordado pela CONTRATANTE.

4.2.2.1.2.2 A CONTRATADA poderá solicitar a descaracterização do evento como generalizado apresentando gráficos, logs de aplicação e de uso de máquina, prints de tela, registros de banco de dados ou outras evidências da disponibilidade da solução de TI, considerando o volumes aferidos em períodos anteriores à ocorrência, desde que as evidências apresentadas tenham relação direta com o fato gerador da ocorrência e que o período comparado guarde semelhança de uso do serviço com o período de suspeita de indisponibilidade em análise.

4.2.2.1.2.3 A CONTRATADA poderá solicitar a descaracterização do evento como generalizado por meio de apresentação de declaração escrita do Gestor Usuário e/ou do Analista de Negócio com o entendimento de que o evento foi pontual, local ou de alguma forma restrito, de maneira que não seria entendido como um evento generalizado.

4.2.2.1.2.4 O não acatamento da solicitação de descaracterização do evento como generalizado deve ser efetivado em ato administrativo motivado da CONTRATANTE.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 4.2.2.1.3 O serviço é considerado indisponível quando ocorrer queda de um ou mais equipamentos de infraestrutura e que o usuário não seja direcionado a uma infraestrutura em funcionamento normal. O que significa dizer que, se um ativo ficar inoperante e as requisições dos usuários forem direcionadas para outros ativos sem comprometimento dos níveis de serviço contratados, considerar-se-á disponível o serviço, não afetando o indicador de resultado.
- 4.2.2.1.3.1 O serviço será considerado indisponível quando não for possível executar as operações padrões de uma solução de TI, mesmo que todos os ativos da infraestrutura para hospedar o serviço estejam disponíveis.
- 4.2.2.2 Não caracterizam indisponibilidade:
- 4.2.2.2.1 A quantidade de minutos que um serviço ficar interrompido fora do horário definido como período de disponibilidade para a solução de TI.
- 4.2.2.2.2 Os eventos ocorridos em decorrência de falha na prestação do serviço objeto de outro anexo específico deste contrato.
- 4.2.2.2.3 Os eventos ocorridos em decorrência de falha na prestação das soluções de TI da CONTRATANTE causadas por serviços integrados (externos ou não) que não são objeto da presente contratação, sejam eles produzidos ou não pela CONTRATADA.
- 4.2.2.2.4 Os eventos causados pela falha em outros serviços deste anexo que se integram com o serviço afetado, desde que assim declarado pelo Gestor Usuário e/ou pelo Analista de Negócio dos serviços com falha. Neste caso, a eventual glosa se restringirá ao serviço indicado como causa raiz da indisponibilidade.
- 4.2.2.2.5 A quantidade de minutos que um serviço for interrompido dentro de uma janela de manutenção preventiva/corretiva previamente estabelecida nesse anexo ou dentro de uma janela de manutenção previamente autorizada pela CONTRATANTE.
- 4.2.2.2.6 As ocorrências que comprovadamente foram descaracterizadas como indisponibilidade pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE.
- 4.2.2.2.7 A impossibilidade de acesso a um serviço desde que exista outro meio disponível ao usuário para acessar o serviço.
- 4.2.2.2.8 A interrupção ou queda na qualidade dos serviços em decorrência de extração dos requisitos não-funcionais documentados.
- 4.2.2.2.9 Alertas e ocorrências exclusivamente oriundos de monitoração, dado que esses eventos decorrem do processo interno da CONTRATADA para garantia de qualidade do serviço e manutenção do IMR.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 4.2.2.2.9.1 A cláusula acima se aplica desde que a descaracterização do evento seja devidamente motivada com argumentos que permitam a CONTRATANTE excluir esta notificação como evidência.
- 4.2.2.2.10 Ocorrências por erro ou falta de especificação do produto por parte da CONTRATANTE ou por concordância com a especificação de requisitos realizada pela CONTRATADA, cabendo à CONTRATADA demonstrar, em tempo de ateste, a concordância do Gestor usuário e/ou Analista de Negócio.
- 4.2.2.2.11 A ocorrência de indisponibilidade nas situações de calamidade pública, caso fortuito e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.
- 4.2.2.2.12 Ocorrências caracterizadas como necessidade de evolução no serviço, não contemplados nos requisitos aprovados pela CONTRATANTE, desde que assim declaradas pelo Gestor Usuário e/ou Analista de Negócios ou mediante demanda aberta pela CONTRATANTE no sistema de controle de demandas.
- 4.2.2.2.13 Tempo da apuração especial para correção dos registros afetados pela ocorrência de indisponibilidade, quando depender de atuação e/ou definição da CONTRATANTE, mediante evidências que apresentem os tempos de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 4.2.2.2.14 Respostas incorretas ou fictícias geradas dos modelos de IA homologadas pela CONTRATANTE e registrados em requisitos aprovados no desenvolvimento da solução, não serão classificados como indisponibilidade ou sujeitos a penalidades contratuais, mesmo que impactem outras soluções, com exceção de falha decorrente de indisponibilidade nos termos deste contrato.

4.2.3 Auditorias

- 4.2.3.1 A CONTRATANTE poderá realizar auditorias nos ambientes de produção da CONTRATADA, dedicados à prestação de serviços para a CONTRATANTE, informando previamente à CONTRATADA:
- Escopo da auditoria;
 - Período desejado; e
 - Identificação do responsável e participantes da auditoria.

- 4.2.3.2 A CONTRATADA comunicará à CONTRATANTE, formalmente, as condições para realização da auditoria, incluindo aspectos de segurança a serem observados.
- 4.2.3.3 Mediante solicitação formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer relatório discriminando quantitativo de usuários e transações diárias das soluções onde estes requisitos se aplicam.

5 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

5.1 CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

5.1.1 O serviço previsto no item 1.1 deste Anexo contempla as seguintes atividades:

- 5.1.1.1 Operação de computadores, fitotecas e equipamentos periféricos;
- 5.1.1.2 Administração e manutenção de bases de dados;
- 5.1.1.3 Monitoração de ambientes, de soluções de TI (que envolvem sistemas, aplicativos, entre outros tipos de soluções de TI) e de serviços;
- 5.1.1.4 Gerenciamento de disponibilidade;
- 5.1.1.5 Gerenciamento de incidentes e de problemas;
- 5.1.1.6 Planejamento e análise da produção (PAP);
- 5.1.1.7 Administração de armazenamento;
- 5.1.1.8 Suporte às plataformas de soluções de TI da CONTRATANTE;
- 5.1.1.9 Gerenciamento de mudanças;
- 5.1.1.10 Gerenciamento de configuração;
- 5.1.1.11 Gerenciamento de níveis de serviços;
- 5.1.1.12 Suporte à homologação de soluções de TI;
- 5.1.1.13 Administração de segurança da informação;
- 5.1.1.14 Plano de contingência;
- 5.1.1.15 Fornecimento de informações para os entes conveniados com a CONTRATANTE;
- 5.1.1.16 Fornecimento de relatórios gerenciais e apuração especial;
- 5.1.1.17 Implantação das soluções objeto deste Anexo;
- 5.1.1.18 Suporte no atendimento aos incidentes em soluções de TI em produção.

5.2 FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

5.2.1 Entrada em Produção de Serviços

- 5.2.1.1 Previamente à entrada em produção de novas soluções de TI ou novas versões de soluções de TI cuja infraestrutura instalada seja comprovadamente insuficiente ou quando forem necessários ajustes e/ou incremento na solução arquitetural para o atingimento dos IMR estabelecidos, a CONTRATANTE deverá receber uma proposta comercial contendo, minimamente, as seguintes informações:
- 5.2.1.1.1 Nome e código de serviço da nova solução de TI.
 - 5.2.1.1.2 Nome e código de serviço da nova versão da solução de TI já em produção e da antiga versão, caso haja alteração dessas informações na nova versão.
 - 5.2.1.1.3 Categoria de Nível de Serviço, conforme ANEXO I.1.
 - 5.2.1.1.4 Necessidade de investimento em infraestrutura para atendimento da Demanda, se houver, com a devida justificativa para essa aquisição.
 - 5.2.1.1.5 Nível de impacto em seu ambiente produtivo.
 - 5.2.1.1.6 Diagrama de arquitetura da solução de TI, que deverá trazer a informação das interfaces que a nova solução de TI (ou nova versão) faz com outras soluções de TI ou base de dados da CONTRATANTE, podendo ser entregue o Documento de Arquitetura de Software (DAS), constante da metodologia de desenvolvimento de sistemas adotada pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.
 - 5.2.1.1.7 Fato motivador da Proposta, se é para novo serviço, nova funcionalidade, nova versão, aumento de volumetria, entre outros.
 - 5.2.1.1.8 Mapa de integrações.
 - 5.2.1.1.9 Versão atualizada do artefato Requisitos Não Funcionais (RNF).
 - 5.2.1.1.10 Demonstrativo de formação de preços da nova solução de TI ou da nova versão da solução de TI em conformidade com o Acórdão TCU 598/2018 Plenário, ou outro ato que venha a substituí-lo, em formato digital que permita a importação dessas informações para o sistema de controle da CONTRATANTE.
 - 5.2.1.1.11 Demonstrativo dos recursos computacionais de nuvem de governo, quantificados em USN, e necessários ao atendimento dos níveis de serviço da categoria estabelecida.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 5.2.1.2 Os recursos computacionais de nuvem de governo e os demais recursos necessários ao atingimento dos objetivos da solução (serviços agregados e/ou ambientes tradicionais) deverão ser apresentados de formas separadas na Proposta Comercial.
- 5.2.1.3 A entrada em produção de soluções está regulamentada pela Portaria CO-TEC/RFB Nº 173/2023, ou outro ato a substituí-la, acordado entre as partes.
- 5.2.1.4 A entrada em produção de soluções de TI e novas versões de soluções de TI, que dependem de aprovação de propostas comerciais, deverá ser oficializada pela CONTRATANTE à CONTRATADA por meio de demanda específica no sistema de controle de demandas da CONTRATANTE, que terá o caráter de Ordem de Serviço (OS). Nas OS serão indicadas data e condições da implantação da solução de TI objeto da Proposta Comercial aprovada.
- 5.2.1.5 Sob nenhuma hipótese serão admitidas implantações sem a aprovação prévia, pela CONTRATANTE, de uma demanda específica para este fim, quando se tratar de implantação que altere o preço do serviço.
- 5.2.1.6 Após a implantação da solução de TI, a CONTRATADA deverá informar na respectiva demanda a efetiva data de implantação, a ser confirmada posteriormente pela CONTRATANTE. Esta data será utilizada para determinar quando a nova solução deverá começar a ser paga ou quando a nova versão de uma solução existente terá seu preço alterado.
- 5.2.1.7 A partir da entrada em produção, a solução estará sujeita aos IMR estabelecidos neste Anexo.
- 5.2.1.8 A demanda específica poderá conter duas Ordens de Serviço (OS), de acordo com as seguintes disposições:
 - 5.2.1.8.1 Ordem de Serviço de Recursos Computacionais de Nuvem de Governo (OSNuv), que deverá conter, expressamente:
 - 5.2.1.8.1.1 O objetivo do documento e a justificativa da necessidade;
 - 5.2.1.8.1.2 A descrição do que deve ser executado;
 - 5.2.1.8.1.3 Os recursos computacionais de nuvem de governo necessários à solução, bem como a quantidade expressa em USN;
 - 5.2.1.8.1.4 O prazo de atendimento; e
 - 5.2.1.8.1.5 O prazo de vigência.

5.2.1.8.2 Ordem de Serviço de Serviços Agregados e/ou Recursos Tradicionais (OSTrad), que deverá conter data e condições da implantação, sem indicação de vencimento de vigência.

5.2.1.8.3 As Ordens de Serviço iniciais deverão ser emitidas em conjunto pela CONTRATANTE.

5.2.2 Desativação de Serviços

5.2.2.1 O rito para a desativação total ou parcial de soluções é o definido pela Portaria COTEC/RFB nº 7/2020 ou ato que vier substituí-la, acordada entre as partes.

5.2.2.2 Após o ateste da desativação da solução de TI na produção pela CONTRATANTE, eventual prestação do serviço não será reconhecida pela CONTRATANTE, desobrigando-a do recebimento e pagamento referente à solução de TI.

5.2.2.3 Eventuais custos de desativação poderão ser analisados sob a ótica do anexo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e estarão informados na respectiva demanda de desativação.

5.2.2.4 As desativações parciais também deverão ser objeto de proposta comercial, incluindo os casos de guarda temporária de dados, quando cabível.

5.2.2.5 A data de desativação da solução de TI será informada pela CONTRATADA e confirmada pela CONTRATANTE. O pagamento do serviço prestado dar-se-á, inclusive, até a data da desativação confirmada pela CONTRATANTE.

5.2.3 Revisão Técnica das soluções em produção

5.2.3.1 Anualmente, as soluções em produção serão objeto de revisão técnica quanto ao quantitativo dos insumos não relacionados a recursos computacionais em nuvem que constam de suas respectivas demonstrações de abertura de preços.

5.2.3.2 O ajuste decorrente da revisão técnica contemplará a revisão dos insumos relacionados a serviços agregados ou ambientes on-premises alocados na prestação de serviços referentes à execução de cada solução em produção, considerando-se a sua efetiva utilização nos últimos doze meses.

5.2.3.3 Visando manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, sempre que possível, a revisão técnica deverá ser realizada por blocos compostos de soluções que serão objeto de redução de preço decorrente da diminuição do quantitativo de insumos e de soluções que terão preços majorados em função do aumento do quantitativo de seus insumos.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 5.2.3.4 Não está abrangida pela revisão técnica a alteração dos preços unitários dos insumos que compõem as soluções.
- 5.2.3.5 A revisão técnica das soluções em produção nos termos do item 5.2.3.1 não afasta elegibilidade dos sistemas revisados à concessão de reajuste anual prevista na Cláusula Sétima – DO REAJUSTE deste contrato.
- 5.2.3.6 A CONTRATADA deverá prover meios para que a CONTRATANTE tenha visibilidade das variações de consumo dos insumos das soluções que serão submetidas à revisão.
- 5.2.3.7 Serão objeto da Revisão Técnica os sistemas que já estavam em produção até o último dia do mês anterior à abertura da janela de apuração, a saber, 12 meses anteriores ao mês de aniversário contratual, com exceção dos sistemas que sofreram alguma alteração de valores contratuais (acréscimos ou diminuições) durante a janela de apuração estabelecida.
- 5.2.3.8 A revisão técnica não se aplica aos insumos relacionados a recursos computacionais em nuvem, uma vez que estes insumos possuem mecanismo próprio de ajustes de necessidades a partir da emissão das ordens de serviço e da mensuração dos recursos efetivamente utilizados nos períodos.

5.2.4 Acompanhamento das Ordens de Serviço de Recursos Computacionais de Nuvem de Governo

- 5.2.4.1 As Ordens de Serviço de Recursos Computacionais de Nuvem de Governo (OSNuv) deverão ser emitidas a partir das estimativas presentes na Proposta Comercial, considerando percentual adicional limite de variação, tendo sua execução acompanhada pela CONTRATANTE, a fim de identificar as necessidades e oportunidades de otimização dos recursos ora solicitados.
- 5.2.4.2 O limite percentual de variação estabelecido na OSNuv indica o respeito à não extrapolação da Ordem de Serviço específica, de acordo com o ordenamento estabelecido no item 7.5.2.2 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.
- 5.2.4.3 A CONTRATADA deverá estabelecer processos de acompanhamento da utilização dos recursos alocados a partir da OSNuv, devendo gerar alertas à CONTRATANTE sobre o nível de uso dos recursos, caso haja tendência de ultrapassar os percentuais máximos estabelecidos na OS.
 - 5.2.4.3.1 Os percentuais de alertas deverão acordados entre as partes.
 - 5.2.4.3.2 Caso seja necessário a CONTRATANTE deverá emitir ordem de serviço complementar a fim de assegurar a utilização dos serviços em nuvem.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

- 5.2.4.4 As mudanças e necessidades conforme descrito no item 5.2.1.1 deste Anexo deverão ser objeto de nova Proposta Comercial para a solução.
- 5.2.4.5 A emissão de OS para os serviços que se utilizam de recursos computacionais de nuvem de governo (OSNuv) deverá ser precedida de levantamento da demanda real dos volumes, considerando as atuais necessidades de negócio e eventuais riscos inerentes à prestação dos serviços finalísticos da CONTRATANTE, observando os limites previstos no contrato.
- 5.2.4.6 No caso de soluções sob medida em produção, a CONTRATANTE deverá emitir nova OSNuv em até 30 dias antes do término da vigência da OSNuv anterior, contendo as mesmas condições expressas no item 5.2.1.8.1, reavaliando as necessidades de recursos de nuvem de governo a cada emissão.
- 5.2.4.7 Em caso de inviabilidade da CONTRATANTE de emitir nova OSNuv, seja complementar ou de renovação, dentro do prazo necessário para manutenção do ambiente em nuvem, a CONTRATANTE deve indicar o que deve ser feito com os dados hospedados na nuvem de modo a permitir que o ambiente seja desativado, evitando o consumo de recursos em nuvem sem a previsão de OSNuv.

5.2.5 Execuções de Apurações Especiais

- 5.2.5.1 Apurações especiais para uso interno ou que se destinem a terceiros correrão sem ônus adicional de produção e serão computadas no custo total da produção para ambiente on-premise, que é objeto de revisão técnica anual.
 - 5.2.5.1.1 Para recursos computacionais em nuvem, poderão ser computados no relatório de acompanhamento.
- 5.2.5.2 Apurações especiais que se destinem a terceiros com instrumentos de cooperação indicando ônus do conveniente correrão sem ônus para a CONTRATANTE, mas não prescindem de autorização prévia da CONTRATANTE.
- 5.2.5.3 Para apuração especial, entende-se como produto final os dados extraídos das bases de dados da CONTRATANTE que atendam às especificações registradas na demanda de Apuração Especial.
- 5.2.5.4 O fornecimento de informações para convenientes da CONTRATANTE seguirá trâmite próprio definido na Portaria RFB/SUCOR/COTEC Nº 54/2017, ou por outro ato que vier a substituí-la, acordada entre as partes.

5.2.6 Paradas Programadas

- 5.2.6.1 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE com, no mínimo, 15 dias corridos de antecedência os eventos de parada programada, que impactem na disponibilidade dos serviços contratados.
- 5.2.6.2 A CONTRATANTE deverá autorizar formalmente a execução da parada programada, com no mínimo, 7 dias corridos de antecedência ao evento. A CONTRATADA não poderá executar o serviço sem a autorização da CONTRATANTE.
- 5.2.6.3 As paradas para evoluções de sistemas com publicações de novos serviços, módulos ou funcionalidades, devem conciliar data e horário que atendam as atividades a serem realizadas pela CONTRATADA e a validação da Área Usuária da CONTRATANTE ao término das atividades, e a janela de menor impacto aos usuários, considerando o cronograma do projeto e a quitação dos respectivos procedimentos contratuais como aprovação da demanda de implantação e a respectiva proposta comercial, se houver.
- 5.2.6.4 A CONTRATADA deverá enviar comunicado de parada programada, por e-mail, informando minimamente:
- data e hora de início da parada;
 - data e hora prevista de fim da parada;
 - descrição da atividade a ser realizada;
 - impacto para o usuário; e
 - código e nome dos serviços afetados.
- 5.2.6.5 Na descrição do impacto para o usuário, a CONTRATADA deverá informar se o impacto possui extensão em nível local, regional ou nacional. Se não for nacional, a CONTRATADA deverá informar quais regiões e/ou localidades.
- 5.2.6.6 A CONTRATADA deverá informar as paradas programadas no Quadro de Avisos da Central de Serviços da CONTRATANTE.

5.2.7 Manutenção Emergencial

- 5.2.7.1 Manutenções emergenciais são as que envolvem tratamento de vulnerabilidades de segurança, atualização de hardware e/ou software, redimensionamento e/ou reconfiguração do ambiente para garantia de disponibilidade dos serviços.
- 5.2.7.2 A execução de manutenção emergencial, deverá ser negociada tempestivamente.

- 5.2.7.3 A CONTRATADA deverá enviar comunicado de manutenção emergencial, por modalidade eletrônica, informando minimamente:
- data e hora de início da manutenção;
 - data e hora prevista de fim da manutenção;
 - descrição da atividade a ser realizada;
 - impacto para o usuário; e
 - código e nome dos serviços afetados.
- 5.2.7.4 Na descrição do impacto para o usuário, a CONTRATADA deverá informar se possui extensão em nível local, regional ou nacional. Se não for nacional, a CONTRATADA deverá informar quais regiões e/ou localidades.
- 5.2.7.5 A CONTRATADA deverá informar as manutenções emergenciais no Quadro de Avisos da Central de Serviços da CONTRATANTE.

5.2.8 Comunicado de Indisponibilidade

- 5.2.8.1 A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, sempre que detectar um evento de indisponibilidade dos serviços, por modalidade eletrônica, e disponibilizar a informação no Quadro de Avisos da Central de Serviços da CONTRATANTE; e da mesma forma, reportar o restabelecimento normal da operação da solução de TI.
- 5.2.8.2 Ao detectar o evento de indisponibilidade, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por modalidade eletrônica, informando minimamente:
- data e hora de início da indisponibilidade com nº de RI ou manutenção;
 - data e hora de previsão de normalização (opcional); e
 - descrição resumida da indisponibilidade.
- 5.2.8.3 Quando o evento de indisponibilidade for solucionado, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE o evento de indisponibilidade por modalidade eletrônica, informando minimamente:
- data e hora do registro de indisponibilidade;
 - data e hora fim do restabelecimento do funcionamento normal do serviço;
 - número do registro de indisponibilidade;
 - descrição da indisponibilidade;
 - impacto;

- causa-raiz, quando houver sido detectada; e
- solução aplicada.

5.2.9 Sala de Situação

- 5.2.9.1 Sala de Situação é uma forma de organização interna das equipes técnicas da CONTRATADA, para acompanhar um processo crítico e dar agilidade no tratamento de ocorrências, se necessário. Uma sala de situação pode ser presencial ou virtual, tendo um prazo determinado de existência e um evento crítico específico.
- 5.2.9.2 A CONTRATADA poderá utilizar o recurso de Sala de Situação para acompanhar eventos críticos, tais como:
- implantação de soluções de TI ou nova versão de solução de TI;
 - eventos tributários e aduaneiros com massiva utilização das soluções de TI da CONTRATANTE.
- 5.2.9.3 Poderá solicitar a criação de salas de situação em eventos e situações críticas e estratégicas que envolvam as soluções de TI da CONTRATANTE, a ser negociada entre as partes.

5.3 PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 5.3.1 A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente, conforme prazos acordados neste Contrato, ao Fiscal do Contrato da CONTRATANTE e ao Gestor do Serviço da CONTRATANTE, o RGNS e o Relatório de Ateste de Serviços - RAS, com a apuração dos serviços realizados.
- 5.3.2 O RAS deverá ser entregue em meio eletrônico e ser editável. O RAS deverá conter, discriminadamente:
- 5.3.2.1 Valor total contratado, separado por categoria;
- 5.3.2.2 Eventuais acréscimos em virtude de nova solução de TI ou nova versão de solução de TI. Nestes casos, deverão ser informados: a categoria, o código de serviço, o nome, o valor mensal e o total de dias de prestação do serviço;
- 5.3.2.3 Eventuais decréscimos em virtude de desativação de solução de TI, suspensão de pagamento ou nova versão da solução de TI. Nestes casos, deverão ser informados: a categoria, o código de serviço, o nome, o valor mensal e o total de dias de prestação do serviço;
- 5.3.2.4 Informações dos recursos em nuvem alocados e/ou consumidos no período;

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

5.3.2.5 Outros acréscimos, compensações e decréscimos;

5.3.2.6 Eventuais descontos por descumprimento de Níveis de Serviço; e

5.3.2.7 Valor final a ser atestado.

5.3.3 A CONTRATADA apresentará, mediante solicitação formal da CONTRATANTE, Relatório de Ocorrência, após uma ocorrência de alta severidade que afete as soluções de TI objeto deste serviço, com atualizações periódicas até que a ocorrência esteja solucionada.

5.3.4 A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE consoles para que esta disponha de meios próprios para aferição dos recursos computacionais em nuvem efetivamente utilizados, mensurados através de USN.

5.4 INDICADORES AFERIDOS POR INSTRUMENTOS DE MENSURAÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

5.4.1 As soluções objeto deste anexo e relacionadas no Anexo I.1 serão submetidas a 3 (três) indicadores de IMR.

5.4.1.1 Em obediência ao item 19.2 da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, os instrumentos de mensuração de resultados que avaliam o nível de serviço das soluções de nuvem objeto deste Anexo encontram aderência, *mutatis mutandis*, aos indicadores presentes no rol do item 19.2.9.3 do citado normativo, de acordo com a análise comparativa e das justificativas de aplicabilidade presentes no Termo de Referência deste contrato.

INDICADORES AFERIDOS POR IMR		
IMR	SIGLA	NOME
IMR01	DISP	Disponibilidade
IMR02	MTTR	Tempo Médio para Reparo
IMR03	IQOM	Indicador de Quantidade de Ocorrências Mensais

5.4.2 IMR 01 – Indicador de Disponibilidade

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

IMR 01 – DISP	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar a disponibilidade da solução de TI para o usuário final.
Meta a cumprir	% de Disponibilidade conforme tabela de meta a cumprir item 3.4.3.
Instrumento de medição da CONTRATANTE	Central de Serviços da CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento da CONTRATANTE	Análise do Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) enviado pela CONTRATADA, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços da CONTRATANTE.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

Periodicidade	Mensal.
---------------	---------

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

Mecanismo de cálculo	i. Para cada solução de TI será calculado, mensalmente, o percentual de disponibilidade, de acordo com a seguinte fórmula: $D = [(T_m - T_i) / T_m] * 100, \text{ onde:}$ D = Percentual de Disponibilidade; T_i = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada solução de TI, durante o período de faturamento. T_m = Total de minutos no mês, em média (30 dias para o mês, se 7 dias por semana, e 21 dias por mês, se dias úteis). A justificativa para os 21 dias por mês, quando se refere a dias úteis, pode ser obtida, dentre outras formas, da quantidade de edições do DOU (ou Diário da Justiça) por ano. Tomando por base que no ano de 2007, foram 250 dias úteis e em 2006, 249, a média de dias úteis não deve ultrapassar 21 dias por mês. ii. Será computada a quantidade de minutos diários em que a solução de TI ficou indisponível, considerando registros de incidentes de alta severidade, sendo calculada a proporcionalidade da indisponibilidade, de modo a apurar o percentual correspondente ao horário de disponibilidade acordado. iii. Não será computada como indisponibilidade a quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para a solução de TI de cada categoria. iv. O período reservado para os processamentos batch é entre o horário final e o inicial da disponibilidade de cada categoria de nível de serviço, nos casos em que isto for possível, ou fora do horário de pico sempre dando preferência para processamento on-line. v. O Termo de Início de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a interrupção do serviço ou uma redução de sua qualidade. Para isso, poderão ser utilizados os acionamentos registrados na Central de Serviços da CONTRATANTE, tanto abertos por ferramentas automatizadas quanto por usuários. Na determinação do termo de início de uma indisponibilidade poderá ser utilizada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos acionamentos em comparação com as ferramentas automáticas de monitoração (quando houver essa última). A caracterização do termo de início deve ser feita comparando as informações disponíveis, sejam elas relatadas por usuários ou por mecanismos automáticos. Vale ressaltar que as ferramentas automáticas de monitoração acompanham uma infraestrutura, mas dificilmente monitoram o negócio em si, assim, podendo haver registros de indisponibilidade de infraestrutura que afete ou não a disponibilidade do serviço. Isso pode
----------------------	--

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

acarretar alteração do termo de início de uma indisponibilidade. Portanto, a determinação do termo de início de uma indisponibilidade se dará pelo cotejo entre as informações de ferramentas automáticas, os acionamentos registrados na Central de Serviços e demais informações relevantes como: telas de erros, registros de reclamações na Ouvidoria da CONTRATANTE ou Fale Conosco, volume de declarações entregues em um período, entre outras.

vi. O termo de fim de uma indisponibilidade é o momento em que se identificar a operação normal de um serviço. Para isso, poderá ser utilizado os acionamentos registrados na Central de Serviços da CONTRATANTE, bem como informações de ferramentas automáticas. Assim como na determinação do termo de início, deve-se realizar o cotejo das informações disponíveis para determinar o termo de fim da indisponibilidade, observando os relatos de fim da indisponibilidade registrados na Central de Serviços da CONTRATANTE, logs de ferramentas de monitoração de ambiente, constatação de normalização de serviço por qualquer usuário ou contribuinte.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

Início de vigência	Início da vigência do contrato.
--------------------	---------------------------------

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

Faixas de ajuste no pagamento	i.	Para soluções de TI das categorias CAT145 e CAT247:	
		Faixa Métrica	Faixa de ajuste no pagamento
		98% <= disponibilidade	0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
		94% <= disponibilidade < 98%	0,65% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
		90%<= disponibilidade < 94%	1,17% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
		80% <= disponibilidade < 90%	2,10% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
		disponibilidade < 80%	2,70% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
	ii.	Para soluções de TI da categoria CAT227:	
		Faixa Métrica	Faixa de ajuste no pagamento
		99% <= Disponibilidade	0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
		95% <= disponibilidade < 99%	0,65% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
		90%<= disponibilidade < 95%	1,17% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
		80% <= disponibilidade < 90%	2,10% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
		Disponibilidade < 80%	2,70% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
	iii.	Para soluções de TI da categoria CAT125:	
		Faixa Métrica	Faixa de ajuste no pagamento
		95% <= Disponibilidade	0% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

	90% <= disponibilidade < 95%	0,65% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
	85% <= disponibilidade < 90%	1,17% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
	75% <= disponibilidade < 85%	2,10% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
	Disponibilidade < 75%	2,70% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1)
A proporcionalização indicada no item 4.2.1.3 aplica-se à faixa métrica e às faixas de ajuste no pagamento. O valor total do desconto será o somatório dos valores de descontos apurados para cada solução de TI que ficou com disponibilidade abaixo da garantia contratada.		
Sanções	Quando a disponibilidade aferida para cada serviço for inferior ao patamar mínimo estabelecido no IMR01 - DISP (< 75% ou < 80%, conforme a CAT), será passível de aplicação de multa, conforme preconizado na Cláusula Décima Segunda do Contrato.	
Observações	i. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas. ii. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados na Central de Serviços. Para a verificação do início da indisponibilidade será considerada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos incidentes que demonstrem a indisponibilidade citada. Como data/hora fim, serão considerados os registros dos acionamentos, inclusive o histórico de encaminhamentos dos respectivos incidentes. Em caso de desvio na classificação de um incidente como baixa severidade, quando por indícios inerentes ao conceito de indisponibilidade descrito no item 4.2 - Metodologia de avaliação, o mesmo deveria ter sido categorizado como Alta, deverá ser feita a consideração desse incidente na apuração de níveis de serviço. iii. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1). iv. O horário considerado na disponibilidade dos serviços	

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

contratados é o de Brasília-DF.

5.4.3 IMR 02 – Indicador de Tempo Médio de Reparação (MTTR)

IMR 02 – MTTR	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar o tempo médio gasto para sanar uma indisponibilidade de sistema, considerando os registros de incidente de alta severidade.
Meta a cumprir	Tempo médio máximo de 2 (duas) horas para sanar a indisponibilidade.
Instrumento de medição da CONTRATANTE	Central de Serviços da CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento da CONTRATANTE	Análise do Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) enviado pela CONTRATADA, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	i. Somatório dos tempos de indisponibilidade, por solução de TI, dividido pelo número de ocorrências de indisponibilidade, por solução de TI. ii. Não será computada, para fins de apuração do tempo gasto para sanar a indisponibilidade, a quantidade de minutos que estiver fora do horário definido como período de disponibilidade para as soluções de TI de cada categoria.
Início de vigência	Início da vigência do contrato.

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

Faixas de ajuste no pagamento	Faixa de tempo excedente à garantia contratada	Faixas de ajuste no pagamento
	MTTR ≤ 120 minutos (2 horas)	0,00% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	120 minutos < MTTR ≤ 150 minutos	0,12% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	150 minutos < MTTR ≤ 180 minutos	0,24% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	180 minutos < MTTR ≤ 210 minutos	0,36% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	210 minutos < MTTR ≤ 240 minutos	0,50% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	MTTR > 240 minutos	0,60% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	A proporcionalização indicada no item 4.2.1.3 aplica-se à faixa de tempo excedente à garantia contratada e às faixas de ajuste no pagamento. Garantia – é o tempo da garantia contratada (2 horas). MTTR – Tempo médio de recuperação efetivamente praticado. O valor total do desconto será resultado do somatório dos valores de descontos apurados para cada ocorrência que ficou com tempo de recuperação abaixo da Garantia contratada, para cada solução de TI.	

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

Sanções	Os descontos por ocasião de aferição de IMR não afastam a aplicação de multa, conforme Cláusula Contratual aplicável
Observações	i. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas. ii. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1.1). iii. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados na Central de Serviços. Para a verificação do início da indisponibilidade será considerada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos incidentes que demonstrem a indisponibilidade citada. Como data/hora fim, serão considerados os registros dos acionamentos, inclusive o histórico de encaminhamentos dos respectivos incidentes. Em caso de desvio na classificação de um incidente como baixa severidade, quando por indícios inerentes ao conceito de indisponibilidade descrito no item 4.2 - Metodologia de avaliação, o acionamento deveria ter sido categorizado como Alta, deverá ser feita a consideração desse incidente na apuração de níveis de serviço.

5.4.4. IMR 03 - Indicador de Quantidade de Ocorrência Mensal (IQOM)

IMR 03 – IQOM	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar a quantidade de vezes que uma solução de TI ficou indisponível
Meta a cumprir	Máximo de 2 (duas) ocorrências de indisponibilidade no mês.
Instrumento de medição da CONTRATANTE	Central de Serviços da CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento da CONTRATANTE	Análise do Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço (RGNS) enviado pela CONTRATADA, comparando com os registros de incidentes feitos na Central de Serviços da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal.

**ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM
NUVEM**

Mecanismo de cálculo	i. Somatório das ocorrências de indisponibilidade por solução de TI, dentro de seu horário de operação.	
Início de vigência	Início da vigência do contrato.	
Faixas de ajuste no pagamento	Quantidade de indisponibilidades	Faixas de ajuste no pagamento
	De 0 a 2	0,00% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	De 3 a 5	0,35% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	De 6 a 8	0,70% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	De 9 a 11	1,12% do valor da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	Acima de 11	1,47% do valor mensal da solução de TI (vide anexo I.1.1)
	A proporcionalização indicada no item 4.2.1.3 aplica-se à quantidade de indisponibilidades e às faixas de ajuste no pagamento.	
Sanções	Os descontos por ocasião de aferição de IMR não afastam a aplicação de multa, conforme Cláusula Contratual aplicável	

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM NUVEM

Observações	i. Todos os indicadores serão apresentados no relatório mensal de prestação de contas. ii. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal da solução de TI (vide Anexo I.1.1). iii. Para os indicadores dessa categoria serão considerados os registros de incidentes de alta severidade registrados na Central de Serviços. Para a verificação do início da indisponibilidade será considerada a data/hora do acionamento ou telas de erros anexadas aos respectivos incidentes que demonstrem a indisponibilidade citada. Como data/hora fim, serão considerados os registros dos acionamentos, inclusive o histórico de encaminhamentos dos respectivos incidentes. Em caso de desvio na classificação de um incidente como baixa severidade, quando por indícios inerentes ao conceito de indisponibilidade descrito no item 4.2 - Metodologia de avaliação, o acionamento deveria ter sido categorizado como Alta, deverá ser feita a consideração desse incidente na apuração de níveis de serviço.
-------------	--

5.4.5 A tabela do item 3.4.3 contém os critérios de meta a cumprir para o IMR de Disponibilidade, por categoria.

5.4.6 Mediante solicitação da CONTRATANTE e acordo entre as partes, poderá ser solicitada, de maneira pontual, a ampliação do período de disponibilidade das soluções de TI, incluindo para dias não-úteis, respeitando prioritariamente o calendário de paradas programadas da CONTRATADA, para atender a uma necessidade específica, podendo acarretar custo adicional para solução, a ser negociado entre as partes. Caso a ampliação seja não onerosa, o período não será computado para fins de aferição de Níveis de Serviços.

5.4.7 Os descontos previstos nos indicadores aferidos por instrumentos de mensuração de resultados poderão ser aplicados cumulativamente.

5.5 ITEM FATURÁVEL (IFA)

ITEM FATURÁVEL
CÓDIGO - NOME DO IFA
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125

ESPECIFICAÇÃO - ANEXO I SERVIÇO DE PRODUÇÃO DE SOLUÇÕES DE TI – EM
NUVEM

DESCRIÇÃO	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 125 de regime de produção e percentual de disponibilidade
NATUREZA DO SERVIÇO	Serviços de Processamento de Dados
01.01.02 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado - Categoria CAT145	
DESCRIÇÃO	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 145 de regime de produção e percentual de disponibilidade
NATUREZA DO SERVIÇO	Serviços de Processamento de Dados
01.01.03 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado - Categoria CAT227	
DESCRIÇÃO	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 227 de regime de produção e percentual de disponibilidade
NATUREZA DO SERVIÇO	Serviços de Processamento de Dados
01.01.04 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado - Categoria CAT247	
DESCRIÇÃO	Refere-se ao serviço de produção de soluções classificadas na categoria 247 de regime de produção e percentual de disponibilidade
NATUREZA DO SERVIÇO	Serviços de Processamento de Dados

Anexo III - Detalhamento do Orçamento		
1 - Período de Execução		
Item		Período 1
Dia início		1/1/2026
Dia fim		31/12/2026
Meses		12,000000
2 - Valores por serviço		
2.1 – Hospedagem de Aplicações – Parcela Mensal		
Valor mensal		
Item	Unidade	Período 1
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	Parcela Mensal	-
01.03.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	Parcela Mensal	-
01.05.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	Parcela Mensal	-
01.07.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	Parcela Mensal	42.504.340,77
Total	Parcela Mensal	42.504.340,77
Valor no período		
Item	Unidade	Período 1
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,00
01.03.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,00
01.05.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,00
01.07.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	510.052.089,22
Total	R\$	510.052.089,22
2.2 – Hospedagem de Aplicações – USN		
Quantidade Mensal		
Item	Unidade	Período 1
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	USN	0,00
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	USN	0,00
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	USN	0,00
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	USN	35.991.057,19
Total	USN	35.991.057,19
Valor unitário		

Item	Unidade	Período 1
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	1,7700
Valor Mensal		
Item	Unidade	Período 1
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	63.704.171,23
Total	R\$	63.704.171,23
Quantidade no período		
Item	Unidade	Período 1
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125		0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145		0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227		0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247		431.892.686,32
Valor no período		
Item	Unidade	Período 1
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	764.450.054,78
Total	R\$	764.450.054,78
3 - Resumo		
3.1 - Valor Mensal		
Item	Unidade	Período 1
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.03.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000

01.05.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.07.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	42.504.340,77
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	63.704.171,23
Total	R\$	106.208.512,00
3.2 - Valor no Período		
Valor no Período - Custeio		
Item	Unidade	Período 1
01.01.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.03.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.05.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.07.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	510.052.089,22
01.02.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT125	R\$	0,0000
01.04.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT145	R\$	0,0000
01.06.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT227	R\$	0,0000
01.08.01 – Hospedagem de Aplicações – Mensuração de Resultado – Categoria CAT247	R\$	764.450.054,78
Total	R\$	1.274.502.144,00
Valor no Período - Total		
Item	Unidade	Período 1
2.1 – Hospedagem de Aplicações – Parcela Mensal	R\$	510.052.089,22
2.2 – Hospedagem de Aplicações – USN	R\$	764.450.054,78
Valor no período total	R\$	1.274.502.144,00

2023-2024

Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI



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
ABREVIACÕES	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 – Plano Estratégico Institucional 2021/2023 da RFB	12
7.2 - Relação do Mapa Estratégico e Cadeia de Valor	14
7.3 – Cadeia de valor da RFB – Macroprocesso de TI.....	15
7.4 – Alinhamento dos Objetivos da RFB à Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação do Ministério da Fazenda (EITI-MF)	15
7.5- Alinhamento dos Objetivos da RFB à Estratégia de Governo Digital (EDG).....	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 - 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)	19
2.5.3 - COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Cotec)	19
2.5.3.1 - Coordenação de Gestão Integrada (Cogei)	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 - <i>Coordenação de Sistemas (Cosis)</i>	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 - <i>Coordenação de Infraestrutura Tecnológica (Coinf)</i>	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 - <i>Divisão de Segurança em Tecnologia da Informação (Diseg)</i>	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 - <i>Divisão de Plataformas Tecnológicas Estruturantes (Dplat)</i>	20
2.5.3.5.1 - Equipe de Gestão Nacional de Plataformas Tecnológicas (ENP)	20
2.5.3.6 - <i>Serviço Especial de Tecnologia e Segurança da Informação (Serti)</i>	20



2.5.3.7 - <i>Seção Especial de Tecnologia e Segurança da Informação (Sarti)</i>	20
2.5.3.8 - <i>Equipe de Suporte à Governança de TI (EST)</i>	20
2.5.3.9 - <i>Equipe de Prestação de Informações de TI (EPI)</i>	20
8.3 - <i>Competências da Cotec de acordo com o Regimento Interno (Artigo 187 e seguintes)</i>	20
9- INVENTÁRIO DE NECESSIDADES	25
9.1 - <i>Critérios de priorização</i>	25
9.2 - <i>Necessidades levantadas</i>	26
10 - CAPACIDADE ESTIMADA DE EXECUÇÃO.....	28
11 - PLANO DE AÇÃO	30
12 - PLANO ORÇAMENTÁRIO	33
12.1 - <i>Plano de Contratações Anual (PCA) 2023</i>	33
12.2- <i>Vinculação das Ações ao Plano de Contratações Anual (PCA 2023) Vincular ações e contratações</i>	34
13 - PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS	37
13.1 - <i>Alocação de pessoas</i>	37
13.2 - <i>Papéis de TI</i>	38
13.3 - <i>Necessidades de Capacitação da Área de TI</i>	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



ABREVIações

- **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 dispões 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	
Seremos 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	
Integridade	Fazemos o que é certo, com honestidade e firmeza ética, seguindo critérios técnicos e atentos à necessidade de prevenir e corrigir desvios de conduta
Imparcialidade	Atuamos de forma imparcial e impessoal, em obediência à legalidade, contribuindo para a justiça fiscal
Profissionalismo	Cumprimos nossa missão baseados em normas e procedimentos institucionais bem definidos, agindo com respeito, competência, responsabilidade e impessoalidade
Transparência	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	
Eficiência	Entregamos o melhor resultado possível com economicidade, e sempre buscamos a melhoria de produtividade dos processos de trabalho
Inovação	Somos uma instituição dinâmica e criativa, que constantemente concretiza novas formas de entregar o melhor à sociedade
Valorização das pessoas	Somos comprometidos em cumprir com a nossa missão, mantendo nosso corpo funcional sempre motivado e valorizado
Cooperação	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	Aumentar o engajamento do corpo funcional
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	Intensificar a oferta de serviços por meio digital
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	Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional
OP02	Fortalecer a atuação integrada de equipes
OP03	Ampliar o uso da TI para automatização e inovação
OP04	Estimular a inovação e a gestão do conhecimento
OP05	Aprimorar a gestão do desempenho de pessoas e equipes
OP06	Otimizar o desenvolvimento do corpo funcional aplicado à era digital e aos processos de trabalho
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	Otimizar o uso de recursos institucionais
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
Prospecutar 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	Reduzir 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
Governo centrado no cidadão	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
Governo Integrado	Acesso digital único aos serviços públicos	OP03; OPR03
	Plataformas e ferramentas compartilhadas	OP03; OPR01 OPR03; OPR05
	Serviços públicos integrados	OP03; OPR03 OPR06; OPR10
Governo Inteligente	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
Governo confiável	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
Governo transparente e aberto	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
Governo eficiente	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.

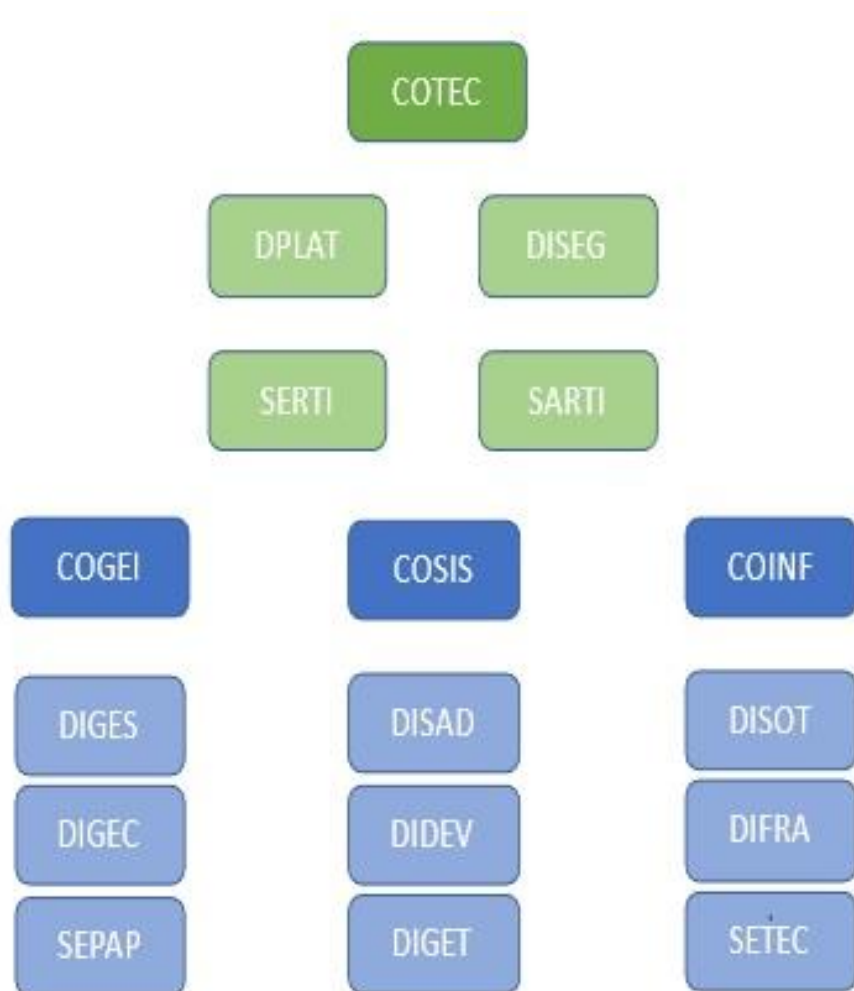
O Ambiente Informatizado da Receita Federal é definido como o conjunto de recursos que utiliza ou disponibiliza serviços de processamento de dados e sistemas de informação de uso do órgão. Estão incluídos os ambientes internos e os hospedados nas empresas contratadas como prestadoras de serviços de TI. 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 da 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 convenientes.

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	• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04) • Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03) • Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01) • Fortalecer a atuação integrada de equipes (Objetivo de pessoas e recursos – OPR02) • Estimular a inovação e a gestão do conhecimento (Objetivo de pessoas e recursos – OPR04) • Aprimorar a gestão do desempenho de pessoas e equipes (Objetivo de pessoas e recursos – OPR05) • Otimizar o desenvolvimento do corpo funcional aplicado à era digital e aos processos de trabalho (Objetivo de pessoas e recursos – OPR06) • Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)
N02	Prospecção de soluções para atendimento de necessidades de soluções de TI	• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04) • Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03) • Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01) • Ampliar o uso da TI para automatização e inovação (Objetivo de pessoas e recursos – OPR03) • Estimular a inovação e a gestão do conhecimento (Objetivo de pessoas e recursos – OPR04) • Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)
N03	Desenvolvimento e aprimoramento de soluções de TI e gestão de seu portfólio	• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04) • Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03) • Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01) • Ampliar o uso da TI para automatização e inovação (Objetivo de pessoas e recursos – OPR03) • Estimular a inovação e a gestão do conhecimento (Objetivo de pessoas e recursos – OPR04) • Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)



ID	Necessidade	Vinculação ao Mapa Estratégico da RFB
N04	Gestão da Infraestrutura e serviços de TI	• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04) • Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03) • Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01) • Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)
N05	Gestão de contratos de TI	• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04) • Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03) • Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01) • Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)
N06	Gestão da área de Segurança da Informação	• Aumentar o engajamento do corpo funcional (Objetivo estratégico – OE04) • Intensificar a oferta de serviços por meio digital (Objetivo de processos – OP03) • Aperfeiçoar os processos de trabalho e a estrutura organizacional (Objetivo de pessoas e recursos – OPR01) • Ampliar o uso da TI para automatização e inovação (Objetivo de pessoas e recursos – OPR03) • Otimizar o uso de recursos institucionais (Objetivo de pessoas e recursos – OPR10)



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
N01 - Aperfeiçoamento da Governança, da gestão, do planejamento e da capacitação na área de TI	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
N02 - Prospecção de soluções para atendimento de necessidades		



Necessidades	Detalhamento	Ações
soluções de TI	M08 – Evoluir a gestão de demandas	A021 – Evoluir o sistema de gestão de demandas (Soliciti)
N03 - Desenvolvimento e aprimoramento de soluções de TI e gestão de seu portfólio	M09 - Realizar contratações de desenvolvimento, aquisição e implantação de soluções 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
N04 – Gestão da Infraestrutura e serviços de TI	M014 - Realizar contratações de manutenção e suporte 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
		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
N05 – Gestão de Contratos de TI	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
N06 - Gestão da área de Segurança da Informação	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
	Suporte 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



	Suporte 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
	Auditoria de PAGR	44.000
	Custeio total	1.566.182.192

Grupo de Despesa	Descrição sucinta do objeto	Valor total estimado em R\$
Investi- mento	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 SCRAaS	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
	Investimento total	143.158.650
	Total Geral (Custeio e Investimento)	1.709.340.842

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	
A010 – 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	Item cadastrado no PCA 2023
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	Item cadastrado no PCA 2023
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	Item cadastrado no PCA 2023
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	Item cadastrado no PCA 2023
A036 – Aprimorar comunicação e integração entre os desenvolvedores internos	
A037 – Incentivar e divulgar pesquisas sobre novas tecnologias	Item cadastrado no PCA 2023
A038 – Realizar a contratação de produção de soluções de TI	
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 A043 – Gerenciar as atividades relativas ao ambiente informatizado e à sua operação	Item cadastrado no PCA 2023
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 Dedicção 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	- Sensibilizar a Alta Administração e instâncias superiores do Ministério da Fazenda; - Repriorização das necessidades; - Desligamento de sistemas	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	- 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; - Esforço concentrado na busca de ajustar as contratações ao novo cenário	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	- Aperfeiçoar os processos de governança de TI; - Repriorização das necessidades	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	- Antecipar os processos de avaliação da oportunidade e conveniência de renovação de contratos ou de novas licitações; - Repriorização das necessidades	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	• Buscar pessoal de TI que alocado em outros processos de trabalho na RFB; • Aperfeiçoar a transferência de conhecimento; • Investir em automatização de processos de trabalho.	Reduzir	Cotec	OE04, OP03, OPR01, OPR02, OPR03, OPR04, OPR05, OPR06, OPR08, OPR10
06	Mudança nas normas legais	Baixa	Alto	• Aperfeiçoar os processos de governança de TI; • Aperfeiçoar a transferência de conhecimento; • 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; • Repriorização das necessidades; • 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.	Aceitar	Cotec	OE04, OP03, OPR01, OPR02, OPR03, OPR04, OPR05, OPR06, OPR10



ID	Descrição	Probabilidade	Impacto	Ações	Respostaao risco	Responsável	Objetivos da RFB impactados
07	Falta de comprometimento com a execução do PDTI	Baixa	Alto	- Sensibilizar a alta direção, divulgando, monitorando e controlando a execução por meio do CTSI e outras instâncias gerenciais; - Comunicar PDTI	Reduzir	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.



Receita Federal

NORMAS

Visão Multivigente

PORTARIA RFB Nº 504, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2024

Publicado(a) no Boletim de Serviço da RFB de 31/12/2024, seção 1, página 1

Prorroga o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria RFB nº 308, de 31 de março de 2023.

A SECRETÁRIA ESPECIAL ADJUNTA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL, no uso das atribuições que lhe confere o art. 1º, caput, incisos XVII e XVIII, da [Portaria RFB nº 224, de 7 de fevereiro de 2019](#),

RESOLVE:

Art. 1º Esta Portaria prorroga, até o dia 31 de dezembro de 2025, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria RFB nº 308, de 31 de março de 2023. ➡

Art. 2º As ações e seus respectivos valores para o exercício de 2025 estão detalhados no plano orçamentário constante do Anexo Único.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço da RFB.

ADRIANA GOMES REGO

ANEXO ÚNICO

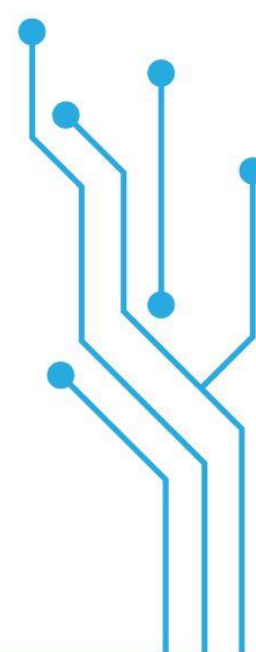
Plano orçamentário referente ao exercício de 2025

Grupo de Despesa	Ações	Valor (R\$)
Custeio	Hospedagem de sistemas - Serpro	2.084.541.614,40
	Hospedagem de sistemas - Dataprev	208.590.102,00
	Suporte técnico de rede local - Serpro	174.636,00
	Rede de longa distância - WAN	74.844.000,00
	Modelagem de soluções de tecnologia da informação - Serviço técnico especializado - Serpro	8.449.056,00

	Prestação de Central de Serviços - Serpro	20.985.438,60
	Prorrogação Contratual da Solução de Serviços Integrados (MS 365)	63.307.000,00
	Serviço de gerenciamento da tecnologia de certificado digital Serpro	6.648.205,20
	Serviço de prognóstico, análise de mercado e aconselhamento em tecnologia da informação	7.500.000,00
	Serviço técnico especializado - Dataprev	1.501.500,00
	Softwares complementares Solução MS 365	3.380.000,00
	Contratação de solução SDWAN	4.600.000,00
	Renovação licenças de Power BI Pro	420.000,00
	Renovação licenças de Power BI Premium P1	2.100.000,00
	Receita Cloud - Plataforma para hospedagem de soluções em nuvem	36.750.000,00
	Software de gerenciamento de projetos	293.480,00
	Solução de buscas, logs e SIEM	15.000.000,00
	Licenças System Center Configuration Manager - SCCM	2.308.860,00
	Suporte e garantia da Solução VMWare (Vcloud, NSX)	1.520.000,00
	Apoio operacional de Tecnologia da Informação	14.100.000,00
	Solução para inteligência artificial generativa	15.900.000,00
Custeio total		2.572.913.892,20
Investimento	Desenvolvimento de software - Serpro	152.460.000,00
	Desenvolvimento de <i>software</i> - Dataprev	7.513.275,00
	Sistemas estratégicos para Gestão Tributária e Aduaneira	47.040.000,00
	Desenvolvimento de <i>Software</i> Serpro Portal Comércio Exterior	33.264.000,00

Infraestrutura para os Laboratórios de Inovação - Labin	10.000.000,00
Estações de trabalho (aditivo contratual)	6.321.000,00
Contratação de <i>Scanners</i> de mesa para unidades de atendimento	2.094.000,00
Contratação de serviço de auditoria externa - AR RFB funcionários	2.000,00
Compra de <i>tokens</i> (mídias) para armazenar certificado digital do tipo A3	355.000,00
Ferramenta para buscar vulnerabilidades em sistemas web	7.650,00
Solução para gerenciamento de informações e eventos de segurança - SIEM- com orquestração, automação e resposta de segurança (Security Orchestration, Automation, and Response - SOAR)	2.950.000,00
Aquisição de solução de detecção e prevenção de intrusões baseada em rede - IPS e IDS	220.000,00
Licença DPA do <i>Microsoft Power Automate</i>	3.456,00
Solução de conectividade de rede, incluindo equipamentos e serviços para sustentar as redes locais das unidades da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil	25.000.000,00
Licença do <i>Oracle</i> para uso do <i>Java</i>	9.600.000,00
<i>SonarQube Enterprise Edition</i>	86.000,00
Investimento total	296.916.381,00
Total geral	2.869.830.273,20

* Este texto não substitui o publicado oficialmente.



PD TI

PLANO DIRETOR DE
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO
2026 - 2027



BRASÍLIA/2025

FICHA TÉCNICA

- Fernando Haddad
Ministro da Fazenda
- Robinson Sakiyama Barreirinhas
Secretário Especial da Receita Federal do Brasil
- Adriana Gomes Rêgo
Secretária Especial Adjunta da Receita Federal do Brasil
- Juliano Brito da Justa Neves
Subsecretário de Gestão Corporativa
- Marcela de Andrade Fonseca
Coordenadora Geral de Tecnologia e Segurança da Informação
- Arthur Diniz Macedo
Coordenador de Gestão Integrada
- Flavio Humberto Cabral Nunes
Coordenador de Sistemas Substituto
- Danielle Carvalho Barbosa
Coordenadora de Infraestrutura Tecnológica
- Paulo Eduardo Silva
Chefe de Divisão de Plataformas Tecnológicas Estruturantes
- Adriana Meiko Eguchi Asami
Chefe de Divisão de Segurança em Tecnologia da Informação
- 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

- Fernando Carvalho da Rocha
- Gabriela Aparecida Chapieski

Equipe de Apoio do Plano Diretor de Tecnologia da Informação

- Andre Luiz Bastos Aires
- Antonio José Fernandes Bezerra Junior
- Caroline Valadão de Oliveira
- Roberto Luiz Barreto Ramos
- Thais Motomatsu Silva Romano

Sumário

1.	Introdução	6
2.	Termos e abreviações	7
3.	Vigência	8
4.	Metodologia aplicada.....	8
5.	Documentos de Referência	10
6.	Princípios e Diretrizes.....	11
6.1	Níveis de Planejamento.....	11
6.2	Benefícios e Importância do Planejamento.....	12
6.3	Normativos	14
6.4	Processo de acompanhamento e execução	17
7.	Diagnóstico e Referencial Estratégico	18
7.1	Resultados do PDTI 2023/2025	18
7.2	Plano Estratégico Institucional 2024/2027 da RFB	19
7.3	Relação entre Mapa Estratégico e Cadeia de Valor.....	22
7.4	Cadeia de Valor da RFB: Macroprocesso de TI	23
7.5	Alinhamento dos Objetivos da TI da Receita Federal aos Objetivos Estratégicos da TI do Ministério da Fazenda.....	24
7.6	Alinhamento do Objetivos da RFB aos Objetivos Estratégicos da Estratégia Nacional de Governo Digital 2024/2027	25
8.	Organização da TI na RFB	27
8.1	Organograma da TI.....	Erro! Indicador não definido.
8.1.1	Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (COTEC)	Erro! Indicador não definido.
8.2	Análise SWOT da área de TI da RFB	29
8.3	Objetivos da TI	31
9.	Inventário de Necessidades	33
9.1	CrITÉrios de Priorização	34
9.2	Necessidades levantadas por processo de primeiro nível da gestão de TI.....	35
10.	Capacidade Estimada de Execução	37

11.	Objetivos Estratégicos e Ações da TI.....	38
12.	Plano Orçamentário	46
13.	Plano de Gestão de Pessoas.....	47
13.1	Necessidades de Capacitação da Área de TI	47
14.	Plano de Riscos.....	50
14.1	Identificação de eventos de Riscos	51
14.2	Avaliação de riscos e controles.....	55
14.3	Resposta ao risco e controles propostos	57
15.	Processo de Acompanhamento e Revisão	59
16.	Considerações Finais	59

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
31/10/2025	1.0	Plano Diretor de Tecnologia da Informação	Equipe de elaboração

1. Introdução

A área de Tecnologia da Informação (TI) ao disponibilizar infraestrutura tecnológica, serviços e sistemas atua como facilitadora do sucesso organizacional, visto que a obtenção, o tratamento e a disponibilização de dados e informação tem se tornado um ativo estratégico cada vez mais importante para as instituições.

Nos últimos anos a Receita Federal do Brasil tem investido em novas tecnologias para disponibilizar aplicativos para dispositivos móveis, blockchain, *chatbot*, inteligência artificial, computação em nuvem, por exemplo, buscando maximizar o retorno sobre os investimentos realizados em TI.

O grande desafio dos gestores de TI na área pública é conciliar a constante evolução inerente ao setor com a efetividade que se espera do gestor na aplicação dos recursos públicos.

Nesta conjuntura o estabelecimento de um adequado planejamento é essencial para que a referida efetividade seja alcançada, atuando o planejamento como atividade organizadora das ações, possibilitando reduzir a incerteza na tomada de decisão, aumentando a probabilidade de resultados favoráveis para a organização.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) tem como objetivo ser, a nível tático/operacional, o produto deste planejamento, elencando as necessidades da organização, desdobrando-as em metas a serem alcançadas e ações a serem realizadas.

Dentre os benefícios do planejamento podemos citar os seguintes:

1. Definições de políticas para a implementação, uso e evolução da TI,
2. Definição de custos, prazos e orçamento das iniciativas (ações e projetos),
3. Redução dos riscos inerentes ao negócio e ao setor,
4. Integração das iniciativas e otimização gerencial.

Ao estabelecermos o planejamento como ferramenta organizacional definimos propósitos, objetivos, estratégias, políticas, programas, projetos, orçamentos, que são detalhados no PDTI através de necessidades, metas, ações, indicadores.

A responsabilidade pela sua elaboração é da alta administração, sendo ela a provedora da governança de TI, definindo o que se espera da área de tecnologia.

Como consequência disso, o PDTI não é um instrumento de gestão exclusivo da área de TI, mas sim de toda a instituição.

Este plano está alinhado ao PDTI do Ministério da Fazenda, à Estratégia Nacional de Governo Digital (EGD) conforme Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024, 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. Termos e abreviações

CGD	Comitê de Governança Digital
COGEP	Coordenação Geral de Gestão de Pessoas
COTEC	Coordenação Geral de Tecnologia da Informação
COOPS	Coordenação Geral de Operações e Segurança da Informação
CTSI	Comitê de Tecnologia e Segurança da Informação
ENGD	Estratégia Nacional de Governo Digital
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

PCA	Plano de Contratações Anual
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PEI	Plano Estratégico Institucional
RFB	Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
SGD	Secretaria de Governo Digital
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia da Informação

3. Vigência

Este Plano Diretor de Tecnologia da Informação terá vigência compreendida entre janeiro de 2026 e dezembro de 2027, consolidando as necessidades de TI do órgão e, em consonância com o Planejamento Estratégico Institucional do Ministério da Fazenda e com o Plano Estratégico da Receita Federal 2024/2027.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil abrange todo o órgão, sendo orientador para as iniciativas de TI. Enquanto direcionador das aquisições de TI, abrange também as necessidades das áreas de negócio no que se refere ao uso de ferramentas e soluções tecnológicas.

4. Metodologia aplicada

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação da RFB é resultado da consolidação de instrumentos de planejamento, governança e gestão definidos no âmbito da Receita Federal e de princípios e diretrizes estabelecidos para a Administração Pública Federal.

Neste contexto, este PDTI foi elaborado com base nas diretrizes da Estratégia Nacional de Governo Digital 2024/2027, do Plano Estratégico 2024/2027 da Receita Federal do Brasil, bem como fez uso da avaliação do seu PDTI anterior, vigente nos anos 2023, 2024 e 2025.

A metodologia aplicada para sua elaboração, resumida na estrutura abaixo, está descrita no Guia de elaboração do PDTIC versão 2.1 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.

- Preparação
- Diagnóstico
 - Análise de resultados do PDTI anterior
 - Análise do referencial estratégico de TI
 - Análise da organização da TI
 - Análise SWOT da TI
 - Identificação de Necessidades
 - Alinhamento das necessidades de TI às estratégias da organização
 - Aprovação do Inventário de Necessidades
- Elaboração
 - Priorização das necessidades inventariadas
 - Definição de objetivos e ações
 - Planejamento de ações de pessoal
 - Planejamento de orçamento das ações do PDTI
 - Identificação dos fatores críticos de sucesso
 - Planejamento do gerenciamento de riscos
 - Consolidação da Minuta do PDTI
 - Aprovação da Minuta do PDTI
- Publicação do PDTI

5. Documentos de Referência

São documentos norteadores deste PDTI:

- Estratégia Nacional de Governo Digital 2024/2027, instituída pelo Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024;
- Plano Plurianual (PPA) 2024-2027;
- Portaria nº 778, de 4 de abril de 2019, que dispõem sobre a implantação da governança de TI nos órgãos e entidades pertencentes ao SISP;
- Guia de PDTIC do SISP Versão 2.1, de dezembro de 2024;
- Estratégia brasileira de transformação digital (E-digital) – Ciclo 2022-2026;
- Lei geral de proteção de dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018;
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISP;
- Decreto-Lei nº 200/1967;
- Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies), framework de governança e gestão de TI que oferece diretrizes para o alinhamento estratégico, a entrega de valor, a gestão de riscos e a otimização de recursos de TI;
- 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) 2024-2028 do Ministério da Fazenda;
- Portaria ME nº 284, de 27 de julho de 2020, que aprova o Regimento Interno da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil;

- Plano Estratégico da Receita Federal do Brasil 2024/2027;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2023/2025 da Receita Federal do Brasil;
- Relatórios de acompanhamento do PDTI da RFB 2023, 2024, 2025;
- Portaria Cotec nº 14, de 25 de março de 2014, que dispõe sobre papéis, e suas respectivas atribuições, exercidos no âmbito da Cotec;

6. Princípios e Diretrizes

O planejamento deve visar aos objetivos da organização, precedendo as demais funções administrativas de coordenação, controle e organização, buscando maximizar os resultados e minimizar as deficiências da organização. (Oliveira, Djalma de, 2012)

O planejamento deve ser um processo contínuo. Nenhum plano é definitivo e está sempre sujeito a ser revisado, pois perde valor e utilidade com o tempo. (Ackoff, Russel, 1974)

6.1 Níveis de Planejamento

As organizações adotam usualmente três níveis de planejamento, conforme a hierarquia (Guia de PDTIC do Sisp, 2021, v.1):

- **Planejamento Estratégico:** *o nível estratégico é elaborado com diretrizes e direcionamentos emanados pela alta administração, por meio do qual são definidos os objetivos e planos da instituição. Direciona a tomada de decisões relativas às questões de longo prazo, tais como sobrevivência, crescimento e efetividade geral. É o processo administrativo que proporciona sustentação para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela organização.*

- **Planejamento Tático:** *o planejamento, no nível tático, traduz os objetivos gerais e as estratégias da alta administração em objetivos e atividades mais específicos. O principal desafio neste nível é promover um contato eficiente e eficaz entre o nível estratégico e o nível operacional. Portanto, trabalha com decomposição dos objetivos, estratégias e políticas estabelecidas no planejamento estratégico.*

• **Planejamento Operacional:** *nesse planejamento, o processo é de menor amplitude, o foco é trabalhar junto aos funcionários envolvidos nas operações da organização, implementando os planos específicos definidos no planejamento tático. Pode ser considerado como a formalização, principalmente através de documentos escritos, das metodologias de desenvolvimento e implantação estabelecidas. Portanto, nessa situação tem-se, basicamente, os planos de ação ou planos operacionais, os quais descrevem em detalhes os recursos necessários para seu desenvolvimento e implantação, os procedimentos básicos a serem adotados; os resultados finais esperados; os prazos estabelecidos; os responsáveis por sua execução e implantação, etc.*

6.2 Benefícios e Importância do Planejamento

Dentre os principais benefícios do Planejamento de Tecnologia da Informação, destacam-se: (Basahel A.; Irani Z., 2009)

1. Apoio ao processo de tomada de decisão;
2. Aumento da eficiência organizacional;
3. Fomento à colaboração e ao compartilhamento de informações;
4. Redução de custos operacionais;
5. Integração entre a estratégia de negócios e a estratégia de TI.

Corroborando a importância do planejamento, o Decreto-Lei nº 200/1967, em seu artigo 6º, estabelece os seguintes princípios fundamentais da Administração Federal:

1. Planejamento;
2. Coordenação;
3. Descentralização;
4. Delegação de competência;
5. Controle.

Adicionalmente, os princípios orçamentários que norteiam a administração pública federal — legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência — devem estar presentes em qualquer processo de planejamento.

O próprio sistema orçamentário brasileiro é composto por três instrumentos de planejamento previstos na Constituição Federal de 1988, a Lei Orçamentária (LOA), o Plano Plurianual (PPA) e a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).

O PPA 2024-2027 em seu anexo I, relacionado à dimensão estratégica, menciona como valor *“Promover a gestão pública inovadora e efetiva, fomentando a transformação digital”* relacionando-o à excelência na gestão, definindo como diretriz de atuação o seguinte:

O governo precisa acompanhar as transformações tecnológicas e a aceleração da digitalização da economia e da sociedade, avançando para um modelo mais digital e orientado para dados que seja mais ágil e assertivo na entrega de resultados para a população, com mais segurança e maior compartilhamento de informações.

Na tentativa de contextualizarmos planejamento e orçamento, devemos reconhecer o orçamento público como um instrumento que apresenta múltiplas funções. A mais clássica delas, a função controle político, teve início nos primórdios dos Estados Nacionais. Além da clássica função de controle político, o orçamento apresenta outras funções mais contemporâneas, do ponto de vista administrativo, gerencial, contábil e financeiro. No Brasil, a função incorporada mais recentemente foi a função de planejamento, que está ligada à técnica de orçamento por programas. De acordo com essa ideia, o orçamento deve espelhar as políticas públicas, propiciando sua análise pela finalidade dos gastos. (ENAP)

O orçamento programa é a técnica de orçamento referência para o sistema orçamentário brasileiro. Nele são definidos os propósitos e objetivos para os quais se solicitam dotações, os custos dos programas propostos para alcançar os objetivos e os dados quantitativos que permitam medir as realizações e o trabalho de cada programa. (Burkhead, 1971)

Na técnica de orçamento programa, o orçamento é o elo entre o planejamento e as funções executivas da organização. (Giacomini, 2005)

De acordo com o inciso XXV do artigo 2º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é o

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.

6.3 Normativos

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

ID	Princípio/Diretriz	Normativo
PD01	Alinhamento à Estratégia Nacional de Governo Digital para o período 2024/2027	Decreto nº 12.069 de 21 de junho de 2024
PD02	Alinhamento à Estratégia brasileira de transformação digital (E-Digital) 2022/2026	Decreto nº 9.319/2018, e suas alterações
PD03	Objetivos Estratégicos da TI do MF	PDTI do Ministério da Fazenda 2024-2028
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 2.1
PD06	Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Ministério da Fazenda (MF)	
PD07	Planejamento estratégico	Plano Estratégico da Receita Federal 2024/2027
PD08	Lei de acesso à informação	Lei nº 12.527/2011
PD09	Portaria de implantação da Governança de TIC	Portaria SGD/ME nº 778/2019
PD010	Gestão da Segurança da informação	IN GSI/PR nº 1 de 2020
PD011	Desenvolvimento dos recursos humanos de TI	Portaria RFB nº 128, de 04 de fevereiro de 2013, e suas alterações
PD012	Gestão dos contratos de TI	IN SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022; Lei nº 14.133/2021
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
-------	---------------------------	---

As ações enumeradas neste PDTI estão estruturadas de maneira a atingirem os objetivos específicos da Estratégia Nacional de Governo Digital instituída através do Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024:

I - qualificar a gestão e a governança das políticas de governo digital, de modo a promover a colaboração entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;

II - aprimorar a qualidade dos serviços públicos com abordagem inclusiva, acessível e proativa, em canais integrados de atendimento, com atenção à experiência dos usuários;

III - implementar e manter solução estruturante de identificação única e nacional, associada à Carteira de Identidade Nacional, com segurança, ampla disponibilidade e validade para todos os entes federativos;

IV - ampliar a resiliência e a maturidade das estruturas tecnológicas governamentais, com atenção à privacidade, à proteção de dados pessoais, à segurança da informação e à segurança cibernética;

V - qualificar a tomada de decisões e a oferta de serviços nas organizações públicas com o reuso constante e ético dos dados disponíveis para análises, interoperabilidade e personalização;

VI - dispor de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta, considerados os princípios de sustentabilidade, para a implantação e a evolução de soluções de governo digital, de modo a promover soluções estruturantes compartilhadas, o uso de padrões comuns e a integração entre os entes federativos;

VII - estimular e promover o desenvolvimento do ecossistema de inovação e o uso de tecnologias emergentes de governo digital, com a participação dos entes federativos e da sociedade;

VIII - otimizar e promover a eficiência dos processos das organizações públicas por meio da racionalização de procedimentos e do compartilhamento de soluções para problemas comuns;

IX - contribuir para ampliar a abertura e a transparência das organizações públicas e potencializar a colaboração com a sociedade para a entrega de valor público; e

X - desenvolver competências em governo digital e inovação das pessoas e das equipes nas organizações públicas, de modo a ampliar a atração e a retenção de talentos.

A vinculação do PDTI à Estratégia brasileira de transformação digital (E-Digital) 2022/2026, instituída pela Portaria MCTI nº 6.543, de 16 de novembro de 2022, ocorre através das iniciativas que visam à transformação digital do órgão, tornando-o mais acessível à população e mais eficiente em prover serviços ao cidadão.

Da mesma forma, quanto à Estratégia Nacional de Governo Digital para o período 2024/2027, instituída pelo Decreto nº 12.069 de 21 de junho de 2024, a vinculação se dá pela oferta de soluções que atendam às necessidades da sociedade, pelo uso de tecnologias inovadoras, através da gestão eficiente de dados, e da transparência e acesso à informação.

É objetivo do PDTI colaborar para o desenvolvimento da gestão 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. Diagnóstico e Referencial Estratégico

7.1 Resultados do PDTI 2023/2025

O acompanhamento do PDTI 2023/2025 foi conduzido de forma sistemática e colaborativa entre as coordenações da Cotec, sob consolidação do Serviço de Planejamento de TI e Acompanhamento de Projetos e Processos (Sepap).

Os resultados registrados demonstram a execução contínua das metas e ações previstas, abrangendo desde a governança e gestão de contratos de TI até iniciativas de capacitação, segurança da informação e aprimoramento de processos.

De maneira geral, as ações de capacitação apresentaram evolução consistente, com ampliação de oportunidades e fortalecimento do uso de trilhas de aprendizagem da RFB. Houve destaque para a consolidação do Plano de Integração e Capacitação (PIC), com acompanhamento trimestral do número de ações de capacitação ofertadas, número de servidores treinados, média de horas de capacitação por servidor e amplitude do alcance.

Na frente de gestão de contratos e aquisições (Digec), manteve-se a supervisão de contratos de TI, avanços no e-Contrata — incluindo alertas automáticos de expiração — e a participação ativa dos gestores de contrato no planejamento das contratações.

Quanto à governança e gestão integrada (Cogei), prosseguiu-se com o Contrato Gartner TC 27/2024, destinado ao apoio à evolução da governança de TI. Também foi estruturada a nova organização interna da Coge, prevista no novo Regimento Interno, para tratar demandas nacionais de planejamento, processos, riscos e capacitação.

O processo de monitoramento e consolidação dos resultados foi realizado de forma periódica, a partir dos relatórios encaminhados pelas áreas responsáveis, permitindo o acompanhamento de indicadores, análise de desempenho e identificação de oportunidades de melhoria.

Todos os relatórios parciais e consolidados do ciclo encontram-se publicados no SharePoint institucional do Sepap, garantindo transparência e rastreabilidade das informações.

7.2 Plano Estratégico Institucional 2024/2027 da RFB

Missão	
Nós administramos o sistema tributário e aduaneiro, contribuindo para o bem-estar econômico e social do país	
Visão	
Seremos 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	
Integridade	Fazemos o que é certo, com honestidade e firmeza ética, seguindo critérios técnicos e atentos à necessidade de prevenir e corrigir desvios de conduta
Imparcialidade	Atuamos de forma imparcial e impessoal, em obediência à legalidade, contribuindo para a justiça fiscal
Profissionalismo	Cumprimos nossa missão baseados em normas e procedimentos institucionais bem definidos, agindo com respeito, competência, responsabilidade e impessoalidade
Transparência	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
Respeito ao cidadão	Temos o compromisso de reconhecer, valorizar e atender as necessidades, os direitos e as expectativas dos cidadãos
Lealdade com a instituição	Temos o compromisso de defender e promover os interesses, valores e objetivos da instituição

Princípios de Gestão	
Eficiência	Entregamos o melhor resultado possível com economicidade, e sempre buscamos a melhoria de produtividade dos processos de trabalho
Inovação	Somos uma instituição dinâmica e criativa, que constantemente concretiza novas formas de entregar o melhor à sociedade
Valorização das pessoas	Somos comprometidos em cumprir nossa missão, mantendo nosso quadro de pessoal sempre motivado e valorizado
Cooperação	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

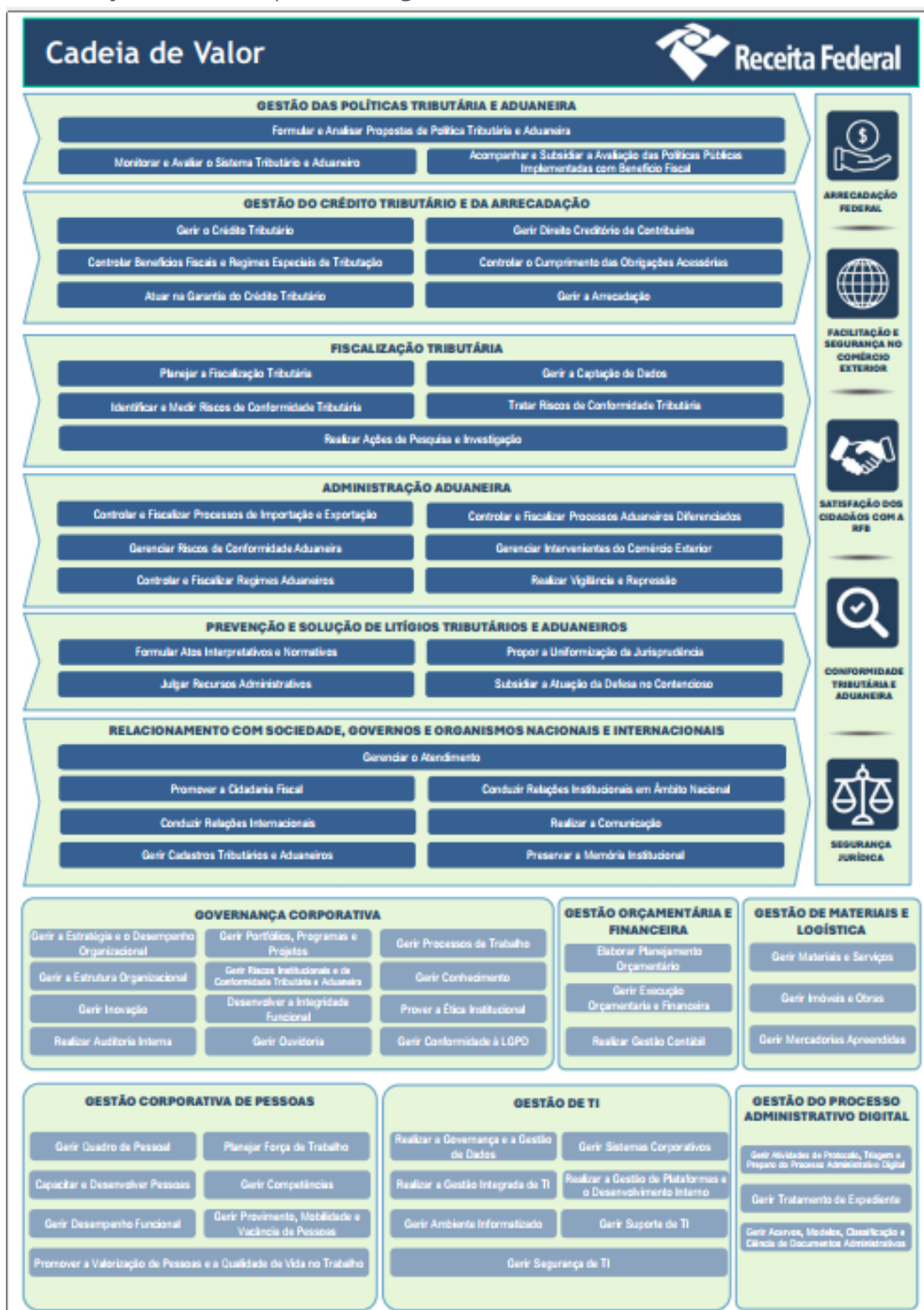
Objetivos Estratégicos de resultado	
ID	Descrição
OER01	Arrecadação federal
OER02	Facilitação e segurança no comércio exterior
OER03	Satisfação dos cidadãos com a RFB
OER04	Conformidade tributária e aduaneira
OER05	Segurança jurídica

Objetivos de processo	
ID	Descrição
OP01	Ampliar as ações de orientação, facilitação e assistência ao contribuinte
OP02	Reduzir o tempo de resposta às demandas do contribuinte
OP03	Prevenir e reduzir litígios
OP04	Promover a cidadania fiscal
OP05	Aperfeiçoar a gestão dos direitos creditórios e dos benefícios fiscais

OP06	Aprimorar a cobrança dos créditos tributários constituídos
OP07	Atuar para a redução dos ilícitos tributários e aduaneiros

Objetivos de governança, gestão, pessoas e recursos	
ID	Descrição
OG01	Fortalecer a atuação da RFB
OG02	Valorizar, reconhecer e desenvolver pessoas
OG03	Aprimorar a governança de dados
OG04	Gerenciar riscos de forma integrada e efetiva
OG05	Aperfeiçoar as práticas de governança, responsabilidade social e sustentabilidade

7.3 Relação entre Mapa Estratégico e Cadeia de Valor



A cadeia de valor é uma metodologia que permite à RFB organizar todos os seus processos de trabalho, entender o relacionamento entre eles e a estratégia do órgão,

estabelecendo assim o valor que cada atividade gera para a sociedade e para o público interno da instituição.

Ao detalharmos a cadeia de valor do macroprocesso 'Gestão de TI' podemos ter uma visão mais ampla e sistêmica do fluxo de trabalho da área de TI.

Uma cadeia de valor bem estruturada é uma ferramenta que nos permite identificar oportunidades de melhorias, otimizar a execução de demandas e auxiliar na elaboração do planejamento estratégico.

7.4 Cadeia de Valor da RFB: Macroprocesso de TI

Gestão de TI – Descrição dos processos	
Realizar a governança e gestão de dados	Compreende a governança e o tratamento de dados, a gestão de soluções e modelagem de dados
Gerir sistemas corporativos	Consiste na gestão do processo de desenvolvimento de sistemas o âmbito externo à RFB, da programação da produção de soluções de TI e do dimensionamento do desenvolvimento de sistemas
Realizar a gestão integrada de TI	Compreende a gestão de contratos e orçamentos de TI, a realização do planejamento de TI, acompanhamento de projetos e processos de TI
Realizar a gestão de plataformas e o desenvolvimento interno	Consiste na gestão do processo de desenvolvimento de plataformas e sistemas no âmbito interno da RFB
Gerir ambiente informatizado	Envolve a produção de soluções de TI, a gestão do desenvolvimento interno, do ambiente de nuvem e a prospecção de tecnologias e ferramentas
Gerir suporte de TI	Compreende a gestão de serviços de TI, a gestão do suporte de tecnologia e a gestão de mudanças
Gerir segurança de TI	Engloba a gestão da segurança do ambiente informatizado de TI e da estrutura da certificação digital

7.5 Alinhamento dos Objetivos da TI da Receita Federal aos Objetivos Estratégicos da TI do Ministério da Fazenda

O quadro a seguir apresenta o alinhamento entre os objetivos estratégicos da área de TI da Receita Federal do Brasil (RFB) e os Objetivos Estratégicos Integrados de Tecnologia da Informação do Ministério da Fazenda (EITI-MF).

O objetivo é demonstrar a coerência entre as diretrizes da EITI-MF e as iniciativas estratégicas da TI da RFB, assegurando que as ações de tecnologia estejam alinhadas às políticas públicas e prioridades institucionais do Ministério.

Os objetivos estratégicos da TI da RFB, citados mais adiante no tópico 8.3, foram analisados e vinculados aos eixos correspondentes da EITI-MF.

Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação do Ministério da Fazenda (EITI-MF)		Objetivos da TI
ID	Objetivos estratégicos integrados à TI	ID
OE.1	Integrar as iniciativas de TIC com as metas e objetivos das políticas públicas implementadas pela Secretaria-Executiva do Ministério da Fazenda, garantindo que os projetos de TIC estejam alinhados com os interesses e necessidades da sociedade, promovendo assim o bem-estar e o interesse público.	OBJ07; OBJ09; OBJ16
OE.2	Assegurar a conformidade com os padrões estabelecidos para o governo eletrônico brasileiro, promovendo a interoperabilidade, acessibilidade e segurança das informações e serviços online por meio da adoção e implementação efetiva desses padrões em todas as soluções de TIC	OBJ02; OBJ03; OBJ07; OBJ11
OE.3	Implementar e promover a adoção de boas práticas em todas as fases do ciclo de vida de projetos de TIC, incluindo gestão ágil de projetos como: desenvolvimento de soluções, segurança da informação e governança de TI, visando aumentar a eficiência, qualidade e segurança dos serviços digitais oferecidos pela Secretaria-Executiva do MF	OBJ02; OBJ09; OBJ12; OBJ13; OBJ15; OBJ15
OE.4	Promover a transparência em todas as iniciativas de TIC, disponibilizando informações claras e acessíveis sobre os projetos, investimentos e resultados alcançados, para garantir a prestação de contas a todas as partes interessadas.	OBJ03; OBJ04; OBJ16

OE.5	Estimular a inovação e a transformação digital, incentivando a busca por novas soluções e tecnologias que possam aprimorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, por meio da criação de um ambiente propício ao desenvolvimento de soluções inovadoras	OBJ08; OBJ12; OBJ13; OBJ04
OE.6	Priorizar a segurança da informação e a proteção da privacidade dos cidadãos, implementando medidas robustas de segurança cibernética e garantindo a conformidade com a legislação vigente em relação à proteção de dados, para assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.	OBJ01; OBJ11
OE.7	Priorizar e atender às demandas dos cidadãos de forma clara, objetiva e dentro de prazos satisfatórios, buscando sempre proporcionar uma experiência positiva na vida dos cidadãos, por meio da entrega de serviços digitais que atendam às suas necessidades e expectativas dos usuários.	OBJ04; OBJ06; OBJ10

7.6 Alinhamento do Objetivos da RFB aos Objetivos Estratégicos da Estratégia Nacional de Governo Digital 2024/2027

O quadro a seguir apresenta o alinhamento entre os objetivos estratégicos da área de Tecnologia da Informação da Receita Federal do Brasil (RFB) e os objetivos específicos da Estratégia Nacional de Governo Digital 2024–2027.

O objetivo é evidenciar a coerência entre as diretrizes nacionais de governo digital e as iniciativas estratégicas de TI da RFB, reforçando o compromisso institucional com a transformação digital do Estado e com a entrega de valor público à sociedade.

Os objetivos estratégicos da TI da RFB, detalhados no tópico 8.3, foram analisados e vinculados aos eixos correspondentes da Estratégia Nacional de Governo Digital.

Estratégia Nacional de Governo Digital 2024/2027	Receita Federal do Brasil
Objetivos específicos	Objetivos da TI
I - qualificar a gestão e a governança das políticas de governo digital, de modo a promover a colaboração entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;	OBJ09; OBJ15; OBJ16
II - aprimorar a qualidade dos serviços públicos com abordagem inclusiva, acessível e proativa, em canais integrados de atendimento, com atenção à experiência dos usuários;	OBJ04; OBJ06; OBJ10
III - implementar e manter solução estruturante de identificação única e nacional, associada à Carteira de Identidade Nacional, com segurança, ampla disponibilidade e validade para todos os entes federativos;	OBJ01; OBJ11; OBJ07
IV - ampliar a resiliência e a maturidade das estruturas tecnológicas governamentais, com atenção à privacidade, à proteção de dados pessoais, à segurança da informação e à segurança cibernética;	OBJ01; OBJ02; OBJ11
V - qualificar a tomada de decisões e a oferta de serviços nas organizações públicas com o reuso constante e ético dos dados disponíveis para análises, interoperabilidade e personalização;	OBJ09; OBJ05; OBJ14
VI - dispor de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta, considerados os princípios de sustentabilidade, para a implantação e a evolução de soluções de governo digital, de modo a promover soluções estruturantes compartilhadas, o uso de padrões comuns e a integração entre os entes federativos;	OBJ02; OBJ08; OBJ11
VII - estimular e promover o desenvolvimento do ecossistema de inovação e o uso de tecnologias emergentes de governo digital, com a participação dos entes federativos e da sociedade;	OBJ12; OBJ13; OBJ14

VIII - otimizar e promover a eficiência dos processos das organizações públicas por meio da racionalização de procedimentos e do compartilhamento de soluções para problemas comuns;	OBJ03; OBJ05; OBJ09
IX - contribuir para ampliar a abertura e a transparência das organizações públicas e potencializar a colaboração com a sociedade para a entrega de valor público;	OBJ03; OBJ04
X - desenvolver competências em governo digital e inovação das pessoas e das equipes nas organizações públicas, de modo a ampliar a atração e a retenção de talentos.	OBJ15; OBJ16

8. Organização da TI na RFB

A Tecnologia da Informação desempenha um papel estratégico na transformação e no desenvolvimento organizacional da RFB. Adotando práticas inovadoras e alinhadas com os objetivos estratégicos do órgão, a TI impulsiona a eficiência operacional, o atendimento ao contribuinte e à sociedade.

A importância estratégica da Tecnologia da Informação

A área de tecnologia da informação é um setor cujo objetivo central é a melhoria da governança, da infraestrutura, da segurança da informação e a otimização dos processos de trabalho da instituição, visando o atendimento aos públicos interno e externo.

É desejável que os profissionais da área de TI conheçam os objetivos estratégicos e os processos de trabalho das áreas de negócios para que possam prover soluções tecnológicas que atendam aos interesses da RFB.

Com esse entendimento, a TI deixa de ser apenas provedora de sistemas e infraestrutura para se tornar um agente proativo e integrado à gestão organizacional.

Esse processo de transformação exige uma equipe de TI engajada e ciente dos objetivos estratégicos a serem atendimentos. O investimento em capacitação para manter os profissionais atualizados também é essencial para garantir que a equipe esteja alinhada com as tendências e inovações do setor.

Práticas para desenvolver uma TI estratégica

1. Alinhamento com os objetivos

A TI deve estar alinhada aos objetivos estratégicos institucionais, garantindo que cada investimento na área contribua diretamente para o sucesso organizacional.

2. Gestão de riscos e segurança cibernética

Desenvolver uma TI estratégica requer a implementação de medidas robustas de segurança cibernética para proteger dados sensíveis e sistemas contra ameaças. A gestão de riscos e a implementação de estratégias e planos de contingência são essenciais para manter a integridade dos ativos de tecnologia

3. Inovação e Pesquisa tecnológica.

A alocação de recursos humanos e financeiros para a realização de pesquisas permite ao órgão testar novas tecnologias e compreender com elas podem ser aplicadas nas melhorias de sistemas, serviços e processos.

4. Gestão de projetos eficaz

A gestão dos projetos de TI é vital para o sucesso da área. Isso inclui definir metas claras, alocar recursos adequados, estabelecer prazos realistas e monitorar o progresso

regularmente. Uma gestão de projetos eficaz assegura que as iniciativas de TI estratégicas sejam executadas de maneira eficiente.

5. Desenvolvimento de equipes e competências

Investir no desenvolvimento dos profissionais de TI é necessário porque, além dos conhecimentos técnicos, os colaboradores precisam compreender os objetivos da organização. Oferecer treinamentos, workshops e oportunidades de aprendizado contínuo ajuda esses colaboradores a se manterem atualizados com as últimas tecnologias e melhores práticas.

8.1 Análise SWOT da área de TI da RFB

O objetivo da análise é ajudar o agente público ou privado a identificar características que podem ajudar o seu desenvolvimento.

Por meio da análise SWOT avaliamos as forças e fraquezas (internas) e as oportunidades e ameaças (externas). Constitui relevante ferramenta de avaliação, através da qual o agente pode potencializar suas forças, amenizar suas fraquezas e evitar erros, encontrar oportunidades de melhorias ou criar estratégias para as eventuais ameaças identificadas.

A metodologia utilizada consistiu em uma primeira análise a nível de coordenação de área, de maneira virtual e feita de maneira paralela entre as coordenações. Posteriormente em evento presencial, foram consolidadas as análises a nível de coordenação geral.

A análise abaixo é uma aglutinação das características da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação.

Constituem forças:

- Governança de TI estruturada: A existência e funcionamento do Comitê de Tecnologia e Segurança da Informação (CTSI), e o apoio da Alta Administração às iniciativas de TI constituem forças que apoiam a melhoria contínua da TI;

- Equipe qualificada para a operação do ambiente informatizado da RFB: recursos humanos permanentemente qualificado e atualizado frente às inovações tecnológicas.

São fraquezas da TI:

- Contingente da equipe de TI aquém do ideal: A equipe é reduzida ante o tamanho do órgão e as necessidades de atendimento à sociedade e áreas de negócio;
- Soluções legadas em uso: Soluções legadas onerosas e, com tecnologias de difícil manutenção, permanecem operantes;
- Surgimento de novos papéis: as possíveis mudanças regimentais e atualizações tecnológicas corroboram para uma nova estrutura da tecnologia com surgimento de novas competências necessárias, dificuldade em atender essa necessidade tempestivamente.

São oportunidades da TI:

- Evolução tecnológica: automação e utilização de IA fomentam as soluções tecnológicas;
- Especialização de competências: divisão da TI em setores especializados possibilita a integração mais rica em potencial intelectual das equipes;
- Capacitações e treinamentos: o mercado costuma acompanhar os lançamentos de TI com a atualização necessária para utilizá-la, além de o órgão ter equipe especializada para prospecção e avaliação de capacitações.

São ameaças da TI:

- Ausência de atualização do Regimento Interno: A falta de publicação do novo regimento gera incerteza quanto às competências e atribuições formais da área de TI, podendo ocasionar sobreposição de responsabilidades, lacunas e dificuldades na priorização e execução das ações previstas no PDTI.

- Obtenção de recursos orçamentários: A dificuldade na obtenção de recursos orçamentários suficientes para a atualização do parque tecnológico é realidade que impacta a execução do trabalho;
- Fila de demandas nos prestadores de serviços é alta: O número de demandas não atendidas no prazo desejado é alto, exigindo elevado senso de priorização, além de impactar iniciativas das áreas de negócios;
- Ações de TI dispersas no órgão: As áreas de negócio empreendem suas próprias ações de TI sem o alinhamento com as políticas e diretrizes estabelecidas pela área de TI;
- Limitação da inovação dentro de ambiente público: os limites legais envolvendo a utilização de tecnologia nas prestações de serviços públicos limita o potencial da evolução tecnológica;

8.1 Objetivos da TI

Objetivos Estratégicos da Área de TI	
Objetivos	Código Identificador
Prover a segurança dos dados sob custódia da RFB e dos serviços disponibilizados.	OBJ01
Garantir a disponibilidade, desempenho, atualização e operação da infraestrutura de TI da RFB.	OBJ02
Gerir mudanças de TI, oferecendo transparência, eficiência e disponibilidade.	OBJ03
Aperfeiçoar a comunicação interna e externa com o melhor uso dos recursos de TI.	OBJ04
Prover orientações para facilitar a aderência dos usuários de TI às melhores práticas no exercício de suas atividades funcionais.	OBJ05
Prestar suporte de TI de forma eficiente, humana, acessível e conclusiva, proporcionando a melhor experiência aos usuários.	OBJ06
Protagonizar a atuação da TI da RFB perante outros órgãos.	OBJ07
Definir soluções tecnológicas que potencializem a transformação digital da RFB.	OBJ08
Entregar e manter soluções tecnológicas que potencializem a capacidade da Receita Federal de atingir seus objetivos estratégicos.	OBJ09
Ser referência no provimento de serviços digitais que permitam a melhor jornada do usuário.	OBJ10
Manter as soluções tecnológicas atualizadas, seguras e em conformidade com as diretrizes do ambiente informatizado.	OBJ11
Fomentar a inovação por meio de plataformas digitais colaborativas que atendam às necessidades da comunidade de desenvolvimento interno.	OBJ12

Ampliar a capacidade da RFB de criar soluções que impulsionem o negócio com tecnologias de desenvolvimento simplificado.	OBJ13
Posicionar a RFB como referência na aplicação de IA e tecnologias disruptivas.	OBJ14
Estimular um ambiente que promova o engajamento e o desenvolvimento contínuo das competências do corpo funcional de TI.	OBJ15
Fomentar a cultura da estratégia na gestão e execução dos processos de trabalho de tecnologia.	OBJ16

Os objetivos foram estabelecidos em evento simultâneo pelas áreas de TI, Coordenação de Infraestrutura Tecnológica, com objetivos 1 ao 8, e Coordenação de Sistemas e Coordenação de Gestão Integrada, com objetivos do 9 ao 16, respectivamente.

9 Inventário de Necessidades

Conforme estabelece o artigo 6º da Portaria nº 778/2019, que dispõe sobre a implantação da governança de TI nos órgãos e entidades pertencentes ao SISP, “*O PDTIC é o instrumento de alinhamento entre as estratégias e os planos de TIC e as estratégias organizacionais, e deverá:*

I - observar, no que couber, o guia de PDTIC do SISP;

II - estar alinhado à Estratégia de Governança Digital - EGD e ao Planejamento Estratégico Institucional - PEI e, na ausência deste, ao Plano Plurianual - PPA;

III - conter, no mínimo:

a) inventário de necessidades priorizado;

b) plano de metas e ações;

c) plano de gestão de pessoas;

d) plano orçamentário; e

e) plano de gestão de riscos;

IV - possuir uma ou mais metas para cada objetivo estratégico ou necessidade de TI, devendo cada meta ser composta por indicador, valor e prazo.”

Desta forma, as necessidades identificadas no PDTI devem estar alinhadas ao Plano Estratégico e serem desdobradas em metas e ações que contribuam para o seu atendimento.

9.1 Critérios de Priorização

As necessidades levantadas pela RFB na área de TI estão alinhadas ao Plano estratégico institucional e se desdobram em projetos, ações, processos e soluções de TI 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 da RFB, ao Plano Diretor de TI do Ministério da Fazenda e à Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGd);
- 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 necessidade de renovação do parque tecnológico e o atendimento às políticas de segurança do ambiente informatizado da RFB.

- A disponibilidade de iniciativas de capacitação dos servidores atuantes na área de TI

9.2 Necessidades levantadas por processo de primeiro nível da gestão de TI

ID	Necessidade	Vinculação ao Mapa Estratégico da RFB
N01	Realizar a governança e a gestão de dados	Objetivos de Resultado • OER01, OER02, OER04 Objetivos de Processo • OP05, OP06 Objetivos de Governança, Gestão, Pessoas e Recursos • OG03
N02	Gerir sistemas corporativos	Objetivos de Resultado • OER01, OER02, OER03, OER04, OER05 Objetivos de Processo • OP01, OP02, OP03, OP05, OP06, OP07 Objetivos de Governança, Gestão, Pessoas e Recursos • OG01, OG03, OG04, OG05
N03	Realizar a gestão integrada de TI	Objetivos de Resultado • OER01, OER02, OER03, OER04 Objetivos de Processo • OP02, OP03 Objetivos de Governança, Gestão, Pessoas e Recursos • OG01, OG02, OG04, OG05

ID	Necessidade	Vinculação ao Mapa Estratégico da RFB
N04	Realizar a gestão de plataformas e o desenvolvimento interno	Objetivos de Resultado - OER01, OER02, OER03, OER04, OER05 Objetivos de Processo - OP01, OP04, OP05, OP06, OP07 Objetivos de Governança, Gestão, Pessoas e Recursos - OG01, OG02, OG03, OG04, OG05
N05	Gerir ambiente informatizado	Objetivos de Resultado - OER01, OER02, OER03, OER04, OER05 Objetivos de Processo - OP02, OP04, OP06, OP07 Objetivo de Governança, Gestão, Pessoas e Recursos - OG01, OG03, OG04, OG05
N06	Gerir suporte de TI	Objetivos de Resultado - OER03, OER04, OER05 Objetivos de Processo - OP01, OP02, OP04 Objetivos de Governança, Gestão, Pessoas e Recursos - OG01, OG02, OG04, OG05
N07	Gerir segurança de TI	Objetivos de Resultado - OER01, OER02, OER04, OER05 Objetivos de Processo - OP03, OP07 Objetivo de Governança, Gestão, Pessoas e Recursos - OG01, OG03, OG04, OG05

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 Objetivos Estratégicos e Ações da TI

O plano de ação, estabelecido no nível operacional, auxilia a execução das ações e o alcance das metas, alinhadas às necessidades de TI e aos objetivos organizacionais.

Os objetivos e ações foram definidas segmentadas por áreas de atuação, conforme os macroprocessos de TI.

Na tabela abaixo, apresenta-se o código identificador da ação, a descrição da ação e a necessidade de TI relacionada.

Ações de TI		
Código Identificador	Ação	Necessidade de TI
A01	Implementar de Gestão de Mudanças com o estabelecimento de formas de registro de demandas, indicadores e metas e a criação de um painel de mudanças	N06
A02	Utilizar automação nas verificações dos atestes da gestão de serviços	N06
A03	Criar uma sistemática de atendimento ágil para atendimento de usuários em processos de trabalhos críticos	N06
A04	Padronizar atendimento e atividades de Gestão de Serviços, incluindo criação de fluxos relativos ao tratamento de reclamações e avaliações de qualidade de atendimento	N06
A05	Evoluir permanentemente as ferramentas de atendimento	N06
A06	Criar e manter a base de dados e dashboard atualizados com dados de atendimento	N06
A07	Definir padrões e fluxos de atendimentos para os atendentes terceirizados e contratados	N06
A08	Manter equipe e procedimentos de atualização e melhorias nos Portais de orientação aos usuários e Portal de Terceirizados de TI	N06
A09	Implementar melhorias de segurança para gestão de ativos na rede	N07
A10	Implementar solução de prevenção contra a perda de dados	N07
A11	Evoluir processo de gestão a resposta a incidentes	N07
A12	Implementar autodiagnóstico periódico dos frameworks e demais medidas de segurança em TI a serem observadas pela RFB com dashboard para gestores	N07
A13	Conscientizar e capacitar os servidores da RFB em segurança da informação	N07
A14	Viabilizar a internalização do selo eletrônico nos serviços de TI disponibilizados pela RFB	N07
A15	Revisar as políticas de controle de acesso e suas implementações	N07

A16	Atualizar normativos relativos à gestão do ambiente informatizado de TI dentro da nova realidade regimental	N05
A17	Implementar nova relação de trabalho com equipes de infraestrutura do SERPRO, voltada para especialização da TI da RFB, com contato direto com respectivos pontos de contato técnicos	N05
A18	Realizar os estudos e elaborar os documentos necessários para a compra de novos equipamentos fixos e móveis para 2026	N05
A19	Adquirir e implementar os ambientes forenses	N05
A20	Criar e manter repositório único de roteiros e procedimentos de TI	N05
A21	Implementar novas funcionalidades na solução de gerenciamento de ativos de TI (CAT)	N05
A22	Completar a configuração da solução de monitoramento de redes e ativos de TI para todas as redes da RFB, incluindo o OC e o Datacenter (Zabbix)	N05
A23	Elaborar, implementar e acompanhar o monitoramento e eventual redistribuição das estações de alto desempenho	N05
A24	Realizar o inventário completo das soluções hospedadas no Datacenter	N05
A25	Sanear as máquinas virtuais provisionadas no Datacenter, eliminando as que não são mais necessárias e otimizando os recursos das em uso	N05
A26	Estudar soluções de contingência e redundância em múltiplos sites	N05
A27	Estudar e implementar estratégias eficientes de backup e recuperação de dados	N05
A28	Estudar migração parcial/total para nuvem baseada na classificação de cargas de trabalho	N05
A29	Gerenciar os diferentes prazos de vencimento de garantia dos ativos do Datacenter, buscando uniformização dos prazos	N05
A30	Atualizar o parque tecnológico do Datacenter	N05
A31	Migrar servidores e máquinas virtuais linux para nova distribuição corporativa	N05
A32	Adquirir e implementar o Ambiente Experimental Compartilhado (AEC)	N05
A33	Publicar e implementar a portaria de regulamentação dos ambientes experimentais	N05
A34	Prospectar e testar gerenciadores de virtualização para ambientes experimentais	N05

A35	Prospectar, testar e implementar orquestradores de contêineres	N05
A36	Avaliar retomada do projeto de uso do OpenStack no AEC	N05
A37	Adquirir e implementar nova solução de conectividade para a RFB, priorizando a nova realidade híbrida e o incremento do uso do WiFi	N05
A38	Completar e consolidar levantamento detalhado das topologias e ativos de rede LAN, facilitando a administração, atendimento e suporte remotos	N05
A39	Estudar implementação de IPv6	N05
A40	Implementar controle de acesso de rede efetivo (NAC - Network Access Control)	N05
A41	Estudar redução de burocracia para acesso de estações da RFB em quaisquer redes (DHCP realmente dinâmico associado a um NAC eficiente)	N05
A42	Prospectar soluções para melhorar a resiliência e flexibilidade das redes de comunicação das unidades da RFB, levando em conta os diferentes perfis, e implementar as melhores soluções encontradas	N05
A43	Realizar provas de conceito sobre a utilização de dispositivos IoT em monitoramentos	N05
A44	Desenvolver as competências para administração de ambientes IaaS e PaaS	N05
A45	Criar uma política de comunicação e registro de demandas para os projetos em Nuvem	N05
A46	Realizar as implementações de segurança e conformidade disponíveis com as novas licenças do MS 365	N05
A47	Implementar controle efetivo das diferentes soluções e plataformas do MS 365	N05
A48	Propor normas e boas práticas para configuração de sites, equipes e canais para o MS 365	N05
A49	Padronizar a base de controle de usuários e estações (Active Directory)	N05
A50	Normalizar usos específicos de Linux no ambiente da RFB, com graus compatíveis de suporte e segurança	N05
A51	Adotar solução de inventário e distribuição automatizada de atualizações para ambiente Linux	N05

A52	Estruturar modelo de prospecção, desenvolvimento e absorção de soluções disruptivas com participação de parceiros externos	N02
A53	Redesenhar dos papéis da tecnologia	N03
A54	Melhorar os indicadores de maturidade de governança	N03
A55	Implementar metodologias ágeis e disseminar seu uso por todos os times de desenvolvimento nas diferentes áreas da RFB	N04
A56	Implementar o novo Modelo de Desenvolvimento Interno (MDI 2.0) com definições claras sobre as diferentes fases do desenvolvimento, diferenciando aquilo que é trabalho das equipes de prototipagem e inovação (sustentável no curto prazo), daquilo que é incorporado ao processo de trabalho de forma definitiva (sustentável no longo prazo)	N04
A57	Implementar uma esteira de integração e entregas contínuas (CI/CD) que deva ser aplicada aos trabalhos de desenvolvimento, principalmente nos estágios em que passem a incorporar processos de trabalho de forma definitiva, devendo necessariamente incluir regras de avaliação de riscos de segurança (SAST/DAST), testes unitários e regras que assegurem qualidade de software (Quality Assurance)	N04
A58	Modernizar e padronizar o sistema utilizado para registro das demandas e problemas relacionados aos projetos de desenvolvimento interno.	N04
A59	Modernizar e padronizar o sistema utilizado para registro de eventos de LOG gerados pelos diversos sistemas desenvolvidos internamente.	N04
A60	Fortalecer a segurança cibernética com testes de invasão e auditorias regulares.	N04
A61	Implantar um ambiente de orquestração baseado em containers e uso de recursos distribuído em cluster para uso por diferentes projetos de desenvolvimento interno que sejam executados em servidores. Deve também ser um facilitador para eventuais migrações de ambiente	N04
A62	Disponibilizar bancos de dados transacional que possam servir para sustentar projetos de	N04

	desenvolvimento interno, com adoção das políticas de segurança, registro em LOG, políticas de backup, autenticação de usuários, controle de perfis, conforme definições da coordenação de dados. Não se trata de ambiente analítico de dados.	
A63	Disponibilizar bancos de dados orientado a grafos de relacionamentos que possam servir para sustentar projetos de desenvolvimento interno, com adoção das políticas de segurança, registro em LOG, políticas de backup, autenticação de usuários, controle de perfis, conforme definições da coordenação de dados. Não se trata de ambiente analítico de dados.	N04
A64	Disponibilizar serviço de utilização de GPU para IA	N04
A65	Contratar de desenvolvedores e arquitetos por meio de alocação de perfil profissional	N04
A66	Contratar continuamente licenças Power Platform para atendimento aos projetos em andamento	N04
A67	Implantar Centro de Excelência (COE) em plataformas low-code e no-code (Power Platform)	N04
A68	Contratar SonarQube (Enterprise/Developer)	N04
A69	Desenvolver e implementar um Design System interno da RFB para unificar e qualificar a experiência do usuário nos sistemas internos.	N04
A70	Implantar um processo de trabalho para prospecção permanente de novas tecnologias de IA	N04
A71	Implantar um processo de trabalho para capacitação permanente e trilhas de formação de perfis profissionais em IA	N04
A72	Construir e evoluir bases de dados sintéticos para experimentos de IA	N04
A73	Implantar uma cultura de dados prontos para IA	N04
A74	Implantar ambientes experimentais de IA	N04
A75	Implantar um portal para interação com modelos e soluções externos de IA (IA Gateway)	N04
A76	Implantar a metodologia e a estrutura Hub-Spoke de desenvolvimento de aplicações de forma coordenada e descentralizada a partir de uma coordenação centralizada (hub), equipes de execução descentralizadas (spokes) e	N04

	aconselhamento técnico pelos melhores especialistas (mentores)	
A77	Gerir contratos de tecnologia da informação, com o apoio das demais áreas da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil;	N03
A78	Suportar a realização de contratações e aquisições de soluções de tecnologia da informação;	N03
A79	Gerir prestadores de serviços e fornecedores de bens de tecnologia da informação.	N03
A80	Estruturar Eqsot	N03
A81	Estruturar Eeaqi	N03
A82	Distribuir Integrantes Técnicos em Equipes específicas do Planejamento de Contratações	N03
A83	Alocar Integrantes Técnicos ao planejamento das contratações	N03
A84	Acompanhar internamente junto às equipes de Contratação da DPCTI	N03
A85	Finalizar e manter o mapeamento de processo de Contratações de TI	N03
A86	Gerar base de lições aprendidas.	N03
A87	Publicar informações de contratações na Intranet	N03
A88	Coordenar a elaboração e a revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) de acordo com o Plano Estratégico Institucional (PEI) da RFB.	N03
A89	Coordenar a elaboração-do Plano de Contratações Anual (PCA) da área de TI de acordo com a legislação e orientações aplicáveis	N03
A90	Coordenar a revisão do Plano de Contratações Anual (PCA) de acordo com o orçamento disponível	N03
A91	Acompanhar e supervisionar a execução de projetos internos da área de TI	N03
A92	Assessorar as coordenações da área de TI na elaboração dos artefatos de contratação	N03
A93	Gerir orçamento relacionado à contratação de prestadores de serviços	N03
A94	Gerir orçamento relacionado às soluções de TI	N03
A95	Mapear os processos de trabalho da área de TI, apoiando gestores e executores na identificação de atividades realizadas	N03
A96	Mapear os riscos de processos, projetos e atividades da área de TI, apoiando gestores e	N03

	executores na utilização da metodologia institucional	
A97	Identificar as necessidades de capacitação	N03
A98	Planejar as ações de capacitação	N03
A99	Divulgar as ações de capacitação disponíveis	N03
A100	Implantar ações de educação corporativa e desenvolvimento contínuo (comunicar, engajar e motivar)	N03
A101	Fomentar ações para fomentar a comunicação entre áreas	N03
A102	Implementar ferramentas de governança e gestão para nova estrutura de tecnologia	N03
A103	Modernizar Contratações de Serviços Prestados por Empresas Públicas de TI	N03
A104	Padronizar, gerir e monitorar o desenvolvimento, a manutenção e a implantação de sistemas de informação e aplicativos que suportam os processos de trabalho	N02
A105	Executar Plano de Transformação Digital (PTD)	N02
A106	Modernizar a ICP-Brasil	N02
A107	Desativar de sistemas	N02
A108	Tornar os sistemas RFB independentes em relação ao Comprot	N02
A109	Atualizar o Java nos sistemas Serpro e Dataprev	N02
A110	Aprimorar a gestão das informações a respeito dos sistemas da RFB	N02
A111	Revisar o modelo de desenvolvimento de sistemas corporativos	N02
A112	Acompanhar, em nível estratégico, o planejamento e desenvolvimento de uma nova plataforma tecnológica (Plataforma da Reforma Tributária do Consumo - RTC) que permitirá a recepção de documentos fiscais eletrônicos em volumetria superior a 50.000 doc/seg (streaming de dados), o tratamento dessas informações por meio de ferramentas de compliance e a devida apuração assistida da CBS.	N02

12 Plano Orçamentário

A Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 traz em seu artigo 6º o seguinte:

Art. 6º As contratações de soluções de TIC no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do SISP deverão estar:

I - em consonância com o PDTIC do órgão ou entidade, elaborado conforme Portaria SGD/ME nº 778, de 4 de abril de 2019, e suas atualizações.

Sendo assim, as contratações de TI devem ser previstas no PDTI.

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
2026	2.273.030.000,00	69.000.000,00	2.342.030.000,00
2027	2.386.681.500,00	72.450.000,00	2.459.131.500,00

Os valores referentes as 2027 são previsões passíveis de ajustes durante a consolidação.

Os recursos orçamentários acima elencados não se mostram suficientes para a plena execução da ação estratégica vinculada à sustentação, manutenção e operação da Reforma Tributária do Consumo, uma vez que o referencial orçamentário definido não cobre integralmente o custeio da solução tecnológica necessária.

De igual modo, o orçamento projetado no referencial atual não é suficiente para garantir o sucesso e a completude do conjunto de ações previstas neste Plano Diretor. Todavia, a exclusão dessas ações não é viável, pois tratam-se de iniciativas essenciais ao alcance dos objetivos estratégicos da RFB e às principais entregas institucionais previstas para o período.

13 Plano de Gestão de Pessoas

Através do plano de gestão de pessoas, se busca identificar a necessidade de capacitação dos recursos humanos da área de TI, visando o atendimento dos objetivos institucionais através da execução das ações, projetos, processos e contratações conduzidas pela área.

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

13.1 Necessidades de Capacitação da Área de TI

A capacitação de pessoas desempenha papel fundamental no desenvolvimento das atividades de TI.

Devido à dinâmica inerente à área, na qual o surgimento de novas tecnologias e suas atualizações são constantes, as pessoas que nela trabalham, também necessitam estar atualizadas, capacitadas para executar os seus respectivos trabalhos em prol da Receita Federal do Brasil

As necessidades de ações de capacitação levantadas são incluídas no Programa de Educação Corporativa (Proeduc). 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 área de TI. Ele é apurado semestralmente e sua unidade de medida, definida em termos percentuais. A

meta anual prevista 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 área de TI e assim como o Indicador de Amplitude, é apurado semestralmente. A unidade de medida é definida em horas. A meta anual prevista 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 é a capacitação de 20% dos gestores lotados na área de TI.

Além das capacitações contratadas junto a terceiros, e das desenvolvidas internamente, também fazem parte das iniciativas de capacitação na área de TI, as trilhas de aprendizagem. As trilhas de aprendizagem relacionadas à área de TI objetivam tanto a capacitação em competências específicas, como também ao desenvolvimento de competências fundamentais e transversais relacionadas à TI, e que interessam a todo corpo funcional da RFB para a execução de seus processos de trabalho e alcance dos objetivos do órgão.

14 Plano de Riscos

O Guia de gestão de riscos institucionais da RFB traz a seguinte definição de risco e seu gerenciamento:

Risco é o efeito da incerteza sobre os objetivos.

Gerenciar riscos, visa, portanto, assegurar o razoável alcance dos nossos objetivos.

Ainda de acordo com o guia, “No âmbito de uma organização como a RFB, também é necessário gerenciar riscos para assegurar que os objetivos planejados – sejam eles estratégicos ou operacionais – possam ser efetivamente alcançados. Não gerenciar riscos implica aceitar que nossos planos ficarão à mercê da incerteza, sujeitando-se à possibilidade de que objetivos cuidadosamente planejados não sejam alcançados. Ou, então, perdermos oportunidades que poderiam nos beneficiar e aos nossos objetivos”.

Sendo assim, na elaboração deste plano buscamos identificar os eventos de riscos relacionados à gestão de TI, compreendendo as necessidades identificadas, as metas e ações definidas e as iniciativas planejadas, tendo como referência a política de riscos institucionais da Receita Federal.

Essa identificação não é exaustiva, podendo ser atualizada à medida da execução do PDTI.

14.1 Identificação de eventos de Riscos

Item	Descrição	Causa	Consequência	Categoria
1	Limitado aperfeiçoamento da estrutura de gestão de TI.	1. Estrutura de gestão desatualizada frente às melhores práticas de mercado 2. Limitada compreensão acerca dos benefícios e necessidade de uma estrutura de gestão adequada	1. Entregas de TI inadequadas frente às necessidades 2. Alocação inadequada de recursos de TI 3. Dificuldade em garantir decisões mais assertivas e tempestivas;	Estratégico
2	Limitada atualização do ambiente informatizado e das soluções de TI disponíveis.	1. Alta complexidade no gerenciamento de ativos de TI. 2. Restrição orçamentária. 3. Atraso na contratação de bens e serviços devido a ausência de solicitação tempestiva.	1. Ambiente informatizado desatualizado frente às melhores práticas de mercado.	Estratégico
3	Limitado envolvimento das partes interessadas na implementação do PDTI	1. Baixa compreensão sobre a importância do PDTI no alcance de objetivos estratégicos 2. Processos de interação e comunicação com as partes interessadas passíveis de melhoria	1. Alocação insuficiente de recursos humanos e financeiros para a implementação de ações e projetos na área de TI 2. Baixo alcance dos objetivos estabelecidos de TI e institucionais	Estratégico Operacional
4	Risco de Impacto negativo em razão das mudanças das normas legais e diretrizes estratégicas	1. Alteração no regramento legal que disciplina a atuação da administração tributária e aduaneira 2. Novos entendimentos legais considerando as disposições dos	1. Impacto/descontinuidade de iniciativas (ações e projetos) em desenvolvimento 2. Maior complexidade no processo de planejamento 3. Repriorização das ações	Estratégico Operacional

		órgãos de controle e fiscalização		
5	Atraso na implementação das ações estabelecidas no PDTI	1. Orçamento insuficiente para execução de todas as iniciativas (ações/projetos) 2. Mudança nas prioridades definidas no planejamento de TI	1. Impacto nas áreas de negócios que dependam de iniciativas executadas pela área de TI 2. Baixo alcance dos objetivos estabelecidos de TI e institucionais	Operacional
6	Descontinuidade do fornecimento de bens ou prestação de serviços	1. Restrição orçamentária 2. Atraso na contratação de bens e serviços devido à ausência de solicitação tempestiva 3. Exigências legais que impeçam a renovação contratual	1. Atrasos nas entregas de ações e projetos de TI 2. Impactos na entrega de produtos e serviços ao público interno e externo 3. Interrupção de ações e projetos que dependam de soluções de TI 4. Comprometimento quanto ao alinhamento e alcance de objetivos institucionais	Operacional
7	Recursos humanos da área de TI não estarem permanentemente qualificados para as competências requeridas	1. Limitada adesão dos servidores à realização do diagnóstico de competências 2. Plano de educação corporativa não abrangente em virtude da limitada amostra de informações das necessidades de capacitação 3. Orçamento de capacitação insuficiente 4. Limitada adesão dos servidores às capacitações disponibilizadas	1. Impacto na execução de processos e iniciativas (ações/projetos) de TI 2. Impacto na execução de processos e iniciativas das áreas de negócio 3. Impacto no atingimento dos objetivos institucionais	Operacional
8	Quantitativo de pessoal de TI insuficiente	1. Alocação insuficiente da força de trabalho necessária para a área	1. Impacto na execução de processos e iniciativas	

		de TI	(ações/projetos) de TI 2. Impacto na execução de processos e iniciativas das áreas de negócio 3. Impacto no atingimento dos objetivos institucionais	Operacional
9	Solução de TI não atender completamente às necessidades das áreas de negócio	1. Alta rotatividade dos responsáveis das unidades demandantes de soluções de TI 2. Ausência de definição clara do processo de trabalho a ser atendido com a solução de TI 3. Alterações frequentes de prioridades e requisitos da solução de TI	1. Atrasos na implementação de iniciativas das áreas de negócio 2. Dano à imagem da área de TI 3. Impacto financeiro devido ao retrabalho no desenvolvimento das soluções	Operacional
10	Dificuldade na execução do escopo das ações e projetos de TI	1. Definição imprecisa das premissas e restrições do escopo 2. Dimensionamento inadequado da equipe de trabalho e suas atribuições	1. Impacto no atingimento dos objetivos institucionais 2. Impacto na execução de processos e iniciativas de TI	Operacional
11	Inadequada definição de objetivos e benefícios gerados pelas iniciativas de TI	1. Objetivos e benefícios não são previamente identificados e/ou atualizados durante a execução da iniciativa 2. Limitado conhecimento dos processos de trabalho que se beneficiarão dos produtos gerados ao final da execução das iniciativas	1. Impacto no atingimento dos objetivos institucionais 2. Impacto na execução de processos e iniciativas de TI e áreas de negócio 3. Atrasos na implementação de ações e projetos	Operacional
12	Baixa adesão dos servidores ao	1. Servidores não identificam	1. Impacto no atingimento dos	

	desenvolvimento de competências gerenciais	necessidade de atualização em competências gerenciais	objetivos institucionais 2. Impacto na gestão de equipes presenciais e remotas	Operacional
13	Comunicação insuficiente das iniciativas de TI	1. Falta de um processo de comunicação estruturado 2. Baixo conhecimento dos processos de trabalho executados na área de TI	1. Baixa visibilidade das iniciativas executadas pela área de TI 2. Sobreposição de iniciativas (ações/projetos) executadas em diferentes unidades da RFB 3. Baixa percepção do valor agregado pela área de TI no atingimento dos objetivos institucionais	Operacional

14.1 Avaliação de riscos e controles

Item	Evento de risco	Tipo de risco	Probabilidade	Impacto	Nível de Risco
1	Limitado aperfeiçoamento da estrutura de gestão de TI.	Risco dos processos de trabalho	2	3	6 Moderado
2	Limitada atualização do ambiente informatizado e das soluções de TI disponíveis.	Risco da Tecnologia da Informação	3	3	9 Alto
3	Limitado envolvimento das partes interessadas na implementação do PDTI	Risco de performance	3	3	9 Alto
4	Risco de Impacto negativo em razão das mudanças das normas legais e diretrizes estratégicas	Risco legal	2	4	8 Alto
5	Atraso na implementação das ações estabelecidas no PDTI	Riscos de performance	2	3	6 Moderado
6	Descontinuidade do fornecimento de bens ou prestação de serviços	Risco de performance	3	5	15 Extremo
7	Recursos humanos da área de TI não estarem permanentemente qualificados para as competências requeridas	Risco do gap de competências	3	3	9 Alto
8	Quantitativo de pessoal de TI insuficiente	Risco de performance	3	3	9 Alto
9	Solução de TI não atender completamente às necessidades das áreas de negócio	Risco dos processos de trabalho	2	3	6 Moderado
10	Dificuldade na execução do escopo das ações e projetos de TI	Risco de performance	2	3	6 Moderado

11	Inadequada definição de objetivos e benefícios gerados pelas iniciativas de TI	Risco dos processos de trabalho	3	3	9 Alto
12	Baixa adesão dos servidores ao desenvolvimento de competências gerenciais	Risco do gap de competências	3	3	9 Alto
13	Comunicação insuficiente das iniciativas de TI	Risco da informação	3	3	9 Alto

Observação n°1: Probabilidades, impactos e níveis de riscos dimensionados de acordo com a Matriz de riscos da RFB

Observação n°2: Tipos de riscos classificados de acordo com a mandala de riscos da RFB

14.3 Resposta ao risco e controles propostos

Item	Evento de risco	Nível de Risco	Resposta ao risco	Controles Propostos: ações a serem executadas no PDTI
1	Limitado aperfeiçoamento da estrutura de gestão de TI.	6 Moderado	Reduzir	A02, A03, A06, A04, A07, A08, A11, A12, A15, A16, A17, A33, A45, A46, A48, A50, A52, A53, A54, A57, A80, A81, A86, A88, A91, A95, A96, A101, A102, A110, e A111
2	Limitada atualização do ambiente informatizado e das soluções de TI disponíveis.	9 Alto	Reduzir	A01, A02, A03, A16, A18, A19, A21, A22, A24, A28, A29, A30, A31, A32, A34, A36, A37, A38, A39, A40, A42, A43, A51, A52, A55, A56, A57, A58, A59, A61, A62, A63, A64, A68, A69, A70, A72, A73, A74, A75, A76, A91, A94, A98, A104, A105, A111 e A112
3	Limitado envolvimento das partes interessadas na implementação do PDTI	9 Alto	Reduzir	A17, A53, A54, A55, A58, A88, A91, A95, A96, A100 e A101
4	Risco de Impacto negativo em razão das mudanças das normas legais e diretrizes estratégicas	8 Alto	Reduzir	A01, A03, A16, A53, A54, A88, A89, A96, A100, A101, A102 e A110
5	Atraso na implementação das ações estabelecidas no PDTI	6 Moderado	Evitar	01, A02, A16, A17, A20, A30, A55, A56, A58, A65, A66, A70, A71, A77, A78, A79, A80, A81, A82, A84, A85, A86, A87, A89, A90, A91, A92, A93, A94, A95, A96, A98, A100, A101, A102, A103, A104, A110 e A111

6	Descontinuidade do fornecimento de bens ou prestação de serviços	15 Extremo	Reduzir	A18, A29, A77, A78, A79, A80, A81, A82, A84, A85, A86, A87, A92, A93, A94, A101 e A103
7	Recursos humanos da área de TI não estarem permanentemente qualificados para as competências requeridas	9 Alto	Aceitar	A13, A20, A71, A86, A95, A96, A97, A98, A99 e A100
8	Quantitativo de pessoal de TI insuficiente	9 Alto	Reduzir	A53, A65, A97, A98, A99 e A100
9	Solução de TI não atender completamente às necessidades das áreas de negócio	6 Moderado	Reduzir	A05, A06, A58, A78, A79, A80, A81, A82, A84, A85, A86, A89, A91, A92, A98, A101, A110 e A111
10	Dificuldade na execução do escopo das ações e projetos de TI	6 Moderado	Reduzir	A02, A17, A20, A53, A55, A56, A57, A58, A65, A66, A77, A78, A79, A82, A84, A85, A86, A91, A92, A95, A96, A97, A98, A99, A100, A101, A103, A104
11	Inadequada definição de objetivos e benefícios gerados pelas iniciativas de TI	9 Alto	Reduzir	A01, A02, A03, A06, A53, A54, A88, A91, A95, A96, A97, A98, A99, A101 e A102
12	Baixa adesão dos servidores ao desenvolvimento de competências gerenciais	9 Alto	Reduzir	A97, A98, A99 e A100
13	Comunicação insuficiente das iniciativas de TI	9 Alto	Reduzir	A01, A08, A12, A58, A45, A86, A87, A91, A95, A100, A101, A102 e A110

15 Processo de Acompanhamento e Revisão

O acompanhamento e a revisão deste PDTI têm por finalidade auxiliar a gestão de Tecnologia da Informação na realização dos objetivos propostos para a área. O monitoramento e a avaliação das ações implementadas permitirão dimensionar os resultados alcançados e orientar eventuais ajustes necessários ao cumprimento das metas estabelecidas.

As ações e projetos executados pela área de TI serão acompanhados mensalmente pela área de planejamento. Trimestralmente, será emitido um relatório de acompanhamento da execução do PDTI, com o objetivo de proporcionar aos gestores e servidores da RFB uma visão consolidada do andamento das ações planejadas. Nesse relatório, as iniciativas executadas serão apresentadas em função das metas a serem alcançadas e das necessidades institucionais atendidas.

Para ampliar a transparência e facilitar o controle gerencial, será desenvolvido um dashboard de acompanhamento das ações de TI, que apresentará indicadores de execução em percentual (% executado), pontos críticos identificados e status atualizado das iniciativas. Esse painel permitirá uma visualização clara do progresso do plano e contribuirá para a tomada de decisões tempestivas e baseadas em evidências.

Este plano é composto por objetivos, necessidades, indicadores e ações que, em conjunto, têm por propósito evidenciar o atendimento das necessidades de TI vinculadas aos planejamentos estratégicos institucional e de TI da RFB. A sua revisão será realizada sempre que houver necessidade decorrente de alterações legais, mudanças nos planejamentos estratégicos ou por solicitação da Administração.

16 Considerações Finais

O Plano Diretor de TI da RFB promove o alinhamento das iniciativas (ações e projetos) 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.

O PDTI é o documento de referência para a execução das iniciativas de TI e para o desenvolvimento de planos que envolvam a utilização de soluções de TI.

Desdobrando os objetivos definidos no Plano Estratégico da RFB em necessidades, objetivos e ações, o PDTI é um documento de referência e permanente acompanhamento para a execução das iniciativas de TI.

Durante a fase de execução, ficará a cargo da divisão de planejamento da área de TI a elaboração de relatórios periódicos de acompanhamento da execução do PDTI. O propósito destes relatórios é acompanhar o alinhamento das iniciativas de TI às ações listadas no plano, bem como dar publicidade ao 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 plano.



NORMAS

Visão Vigente

PORTARIA RFB Nº 623, DE 8 DE DEZEMBRO DE 2025

Publicado(a) no Boletim de Serviço da RFB de 10/12/2025, seção 1, página 17

Aprova o Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil para o período de janeiro de 2026 a dezembro de 2027.

A SECRETÁRIA ESPECIAL ADJUNTA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL, no uso das competências estabelecidas nos incisos XVII e XVIII do art. 1º da [Portaria RFB nº 224, de 7 de fevereiro de 2019](#),

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, na forma do Anexo Único a esta Portaria, para o período de janeiro de 2026 a dezembro de 2027.

Parágrafo único. O Anexo Único desta Portaria será publicado na intranet da Coordenação-Geral de Tecnologia e Segurança da Informação.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço da RFB.

ADRIANA GOMES REGO

* Este texto não substitui o publicado oficialmente.

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:

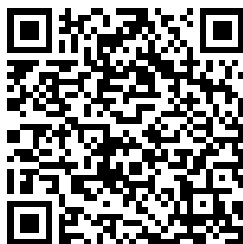
Documento assinado digitalmente por:

GLEYSON NORONHA DE SOUSA em 08/01/2026

JULIANO BRITO DA JUSTA NEVES em 08/01/2026

BEATRIZ MARIA SILVEIRA DO SUL FERREIRA em 08/01/2026.

Confira o documento original pelo Smartphone conectado à Internet:



Confira o documento original pela Internet:

a) Acesse o endereço:

<http://sadd.receita.fazenda.gov.br/sadd-internet/pages/validadocumento.xhtml>

b) Digite o código abaixo:

AP91.AH85.9VF6V.HYGG

Código Hash obtido através do algoritmo SHA-256:

2q7tWrnsOTQtFM5bFCXhn/vjspy3JsEieACDmG8SR9g=