



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo
Secretaria de Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA (TR) – TIC

Contratação de Central de Serviços de Tecnologia da Informação com Modelo de Atendimento Escalonado (N1, N2 e N3) e Centro de Operações de Rede (NOC 24x7)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Objeto

1.1.1. Constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação de empresa especializada para a prestação contínua e integrada de serviços de Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, com modelo de atendimento escalonado em três níveis (N1, N2 e N3) e Centro de Operações de Rede em regime ininterrupto (NOC 24x7x365), incluindo o fornecimento da plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), com implantação, configuração, customização, integrações, sustentação evolutiva, suporte técnico e transferência de conhecimento durante toda a vigência contratual, em conformidade com as práticas do framework *ITIL 4 – Information Technology Infrastructure Library*, observando os quantitativos, grupos de serviço, Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) e padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

1.1.2. Os serviços objeto desta contratação são classificados como comuns, por possuírem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar (ETP).

1.1.3. O objeto compreende os seguintes componentes de serviço, organizados em camadas hierárquicas integradas:

- a) Grupo 1 – N1: Atendimento de 1º Nível – Central de Serviços (ponto único de contato/SPOC), incluindo Subgrupo de Administração de Usuários;
- b) Grupo 2 – N2: Atendimento de 2º Nível – Suporte Técnico Presencial (todas as comarcas do ES) e Suporte Técnico Remoto especializado;
- c) Grupo 3 – N3: Atendimento de 3º Nível – Suporte Especializado;
- d) Grupo 4 – NOC: Centro de Operações de Rede 24x7x365.

1.1.3.1 Escopo de Fornecimento

Item	Grupo de Serviço	Valor Mensal Unitário Médio (R\$)	Valor Anual (R\$)	Valor Global 48 meses (R\$)
1	Grupo 1 – N1: Central de Serviços			
2	Grupo 2 – N2: Suporte Técnico			
3	Grupo 3 – N3: Suporte Especializado			
4	Grupo 4 – NOC: Centro de Operações de Rede			
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA (48 meses)		Somatório dos valores mensais dos 4 grupos x 48 meses		

1.1.4. Os serviços contratados são classificados como continuados, em razão de sua natureza essencial à garantia do funcionamento contínuo, seguro e eficiente do ambiente tecnológico do Tribunal, exigindo monitoramento constante e atuação permanente em atividades recorrentes e críticas para a operação jurisdicional.

1.1.5. O prazo de vigência da contratação é de 48 (quarenta e oito) meses, contados da data de assinatura do instrumento contratual, prorrogável por períodos sucessivos, respeitada a vigência máxima de 10 (dez) anos, nos termos da Lei nº 14.133/2021, mediante justificativa e atestação de vantajosidade pela autoridade competente.

1.1.6. A opção pela contratação em lote único decorre de avaliação comparativa registrada no Estudo Técnico Preliminar, em observância ao art. 47 da Lei nº 14.133/2021 e ao art. 16 da Resolução CNJ nº 468/2022. A análise considerou, no mínimo, os cenários de:

- a) contratação integrada de N1, N2, N3, NOC;
- b) separação de N1/N2 e N3/NOC; e
- c) contratação por grupos independentes integrados por plataforma ITSM e mecanismos formais de governança.

1.1.7. A manutenção do lote único fundamenta-se na demonstração constante no ETP de que, diante da pluralidade de fornecedores aptos identificada na pesquisa de mercado, o modelo integrado apresenta melhor resultado global quanto ao custo total de propriedade, responsabilização pelos ANS, governança, continuidade, segurança operacional e economia de escala, sem produzir restrição desproporcional à competitividade. A memória comparativa e as evidências de mercado integram os autos e deverão permanecer atualizadas até a publicação do edital.

1.1.8. A ferramenta institucional de acesso remoto seguro utilizada na execução dos serviços será disponibilizada, licenciada, administrada e custeada pelo CONTRATADA. Todas as sessões deverão observar os mecanismos de autenticação, registro, rastreabilidade e auditoria definidos pelo PJES.

1.2. Distinção entre Gestão de Processos de TIC (vedada) e Execução Operacional dos Processos de TIC (permitida)

Esclarecimento quanto ao art. 8º da Resolução CNJ nº 468/2022.

1.2.1. O *caput* do art. 8º da Resolução CNJ nº 468/2022 estabelece que “não será objeto de contratação de STIC a gestão de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação”. A vedação tem propósito normativo delimitado: impedir que o órgão público transfira a terceiros a titularidade institucional sobre suas próprias políticas, decisões e instrumentos de governança de TIC situação que esvaziaria a competência estatutária da área de TI do Tribunal e configura abdicação do poder-dever de gerir, planejar e controlar a infraestrutura tecnológica que sustenta a atividade jurisdicional. O dispositivo não veda, portanto, a terceirização da operação de serviços de TIC, sob pena de inviabilizar contratações universalmente adotadas pelo Poder Judiciário, como Service Desk, suporte de infraestrutura e monitoramento de redes, todas amplamente lastreadas em precedentes do CNJ, STJ, TST, TJSP, TJMT, TRF5 e TRT8. A leitura sistemática do dispositivo, em conjunto com o § 1º (que admite a contratação de assessoria técnica para planejamento e avaliação da qualidade da STIC, sob supervisão exclusiva de membro ou servidor do órgão), confirma que o que se preserva sob titularidade exclusiva da Administração é a **direção institucional dos processos**, e não a sua **execução operacional cotidiana**.

1.2.2. Para fins desta contratação e em observância ao art. 8º da Resolução CNJ nº 468/2022, adota-se a distinção entre:

- a) gestão institucional do processo, que compreende a titularidade, definição de políticas, objetivos, indicadores, padrões, aprovações, decisões estruturais, auditoria e prestação de contas, permanecendo sob responsabilidade do PJES; e
- b) execução operacional do processo, que compreende a aplicação rotineira de procedimentos e fluxos previamente aprovados pela Administração, passível de execução pela CONTRATADA sob supervisão e fiscalização do CONTRATANTE. ITIL 4 e ISO/IEC 20000-1 são utilizados como referenciais técnicos subsidiários de organização e melhoria dos serviços, sem alterar a distribuição de competências estabelecida na legislação e nos normativos do CNJ.

1.2.3. A contratação ora proposta enquadra-se, integralmente e sem exceção, na camada de execução operacional. Caberá à CONTRATADA executar, segundo procedimentos, fluxos, classificações, prioridades e indicadores previamente definidos, aprovados e mantidos pela STIC, as atividades correntes de recepção, triagem, registro, diagnóstico, resolução, escalonamento, monitoramento e encerramento de chamados, incidentes, requisições, problemas e eventos. A CONTRATADA não definirá políticas, não desenhará processos novos, não fixará indicadores, não decidirá sobre catalogação de serviços, não estabelecerá padrões de segurança, não aprovará mudanças estruturais na arquitetura de TIC e não tomará decisões estratégicas sobre o ambiente tecnológico do PJES.

1.2.4. Permanecem, com exclusividade, sob a titularidade da STIC, em conformidade com o art. 8º, *caput*, e § 1º, da Resolução CNJ nº 468/2022, as seguintes funções de gestão de processo:

- a) titularidade (ownership) de todos os processos ITIL operados no âmbito da Central de Serviços, incluindo Gestão de Incidentes, Requisições, Problemas, Eventos, Conhecimento, Nível de Serviço e Continuidade;
- b) aprovação e manutenção do Catálogo de Serviços, da matriz de priorização, das matrizes de escalada e dos fluxos operacionais;
- c) definição e revisão dos Acordos de Nível de Serviço, dos indicadores de desempenho e dos critérios de aplicação de ajustes financeiros decorrentes dos ANS-F e deduções por não prestação, nos termos do Anexo X;
- d) aprovação de mudanças estruturais nos processos e na arquitetura tecnológica;
- e) definição das políticas de segurança da informação, controles de acesso e classificação de dados;
- f) auditoria e fiscalização contratual, inclusive in loco, dos serviços prestados.

À CONTRATADA cabe, em contrapartida, a execução técnica e operacional cotidiana desses processos, no âmbito estrito do escopo contratual, segundo os padrões e instrumentos definidos pelo Tribunal, sob fiscalização e supervisão direta dos servidores formalmente designados nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

1.2.5. Em observância ao art. 9º, inciso I, da Resolução CNJ nº 468/2022, que veda vínculo de subordinação entre o CONTRATANTE e os funcionários da CONTRATADA, toda comunicação institucional, demanda funcional, alteração de escala, substituição de profissional e instrução operacional será dirigida ao preposto formalmente

designado pela CONTRATADA, vedada a interlocução direta dos servidores do CONTRATANTE com os técnicos da CONTRATADA para fins de comando, gestão de pessoal ou exigências estranhas ao objeto contratado. As interações técnicas operacionais entre as equipes (registro, classificação, escalada, repasse de plantão, transferência de conhecimento) são executadas pelos instrumentos previstos no contrato, sem configurar subordinação ou pessoalidade, observados os limites da Súmula 331 do TST, da ADC 16 e da ADPF 324, ambas do Supremo Tribunal Federal.

1.2.6. Em observância ao art. 8º, § 2º, da Resolução CNJ nº 468/2022, a fiscalização do contrato, a apuração dos Acordos de Nível de Serviço, a aplicação de ajustes financeiros decorrentes dos ANS-F e deduções por não prestação, nos termos do Anexo X e a aferição da qualidade do serviço serão realizadas exclusivamente por servidores da STIC formalmente designados, com base em evidências objetivas extraídas da plataforma ITSM e da plataforma de monitoramento do NOC, ambas com acesso irrestrito do CONTRATANTE em tempo real. A CONTRATADA não exerce, sob qualquer hipótese, atribuições de avaliação, mensuração ou fiscalização do próprio serviço prestado.

1.2.7. A presente contratação observa, assim, integralmente o art. 8º da Resolução CNJ nº 468/2022: a STIC retém, com exclusividade, a gestão dos processos de TIC titularidade institucional, governança, políticas, indicadores e decisões estratégicas, enquanto à CONTRATADA se delega, sob fiscalização permanente e mediante remuneração por resultado, exclusivamente a execução operacional cotidiana desses processos, conforme padrões previamente definidos pelo Tribunal.

1.3. Contextualização e Justificativa de Interesse Público

1.3.1. O Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJES) exerce a prestação jurisdicional em todo o território capixaba, por meio de unidades judiciárias e administrativas distribuídas na Capital e nas comarcas do interior. A amplitude geográfica da atuação institucional, associada à crescente digitalização dos serviços judiciais e administrativos, torna a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) componente essencial da capacidade operacional do Tribunal e elemento diretamente relacionado à continuidade, à tempestividade e à qualidade da prestação jurisdicional.

1.3.2. A atividade jurisdicional contemporânea depende de forma permanente da disponibilidade e do desempenho de sistemas, serviços e ativos de TIC. Processo judicial eletrônico, sistemas administrativos, serviços de identidade e acesso, bancos de dados, redes de comunicação, estações de trabalho, recursos de colaboração, gravação de audiências e demais componentes tecnológicos constituem infraestrutura indispensável ao funcionamento cotidiano das unidades. Falhas, indisponibilidades ou degradações nesses componentes podem produzir reflexos imediatos sobre a produtividade institucional, o cumprimento de prazos, a realização de atos processuais, o atendimento aos usuários e a própria continuidade dos serviços judiciários.

1.3.3. A relevância institucional da TIC para o Poder Judiciário não constitui apenas uma premissa operacional do PJES. A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário – ENTIC-JUD, instituída pela Resolução CNJ nº 370/2021, estabelece como objetivos estratégicos o aperfeiçoamento da governança e da gestão, das aquisições e contratações, da segurança da informação e da gestão de dados e a promoção de serviços de infraestrutura e soluções corporativas. A mesma Resolução determina que os órgãos adotem modelos de governança e práticas de gerenciamento de serviços de TIC que favoreçam a entrega de

valor à sociedade, com concepção, entrega e melhoria contínua dos serviços de forma adaptável, rápida e transparente. [1]

1.3.4. A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) é responsável pelo planejamento, governança, segurança, controle e supervisão dos recursos e serviços de TIC do PJES. O atendimento operacional aos usuários e a sustentação cotidiana da infraestrutura, contudo, demandam capacidade permanente, especializada e escalável, inclusive fora do horário ordinário de expediente, especialmente diante do regime de plantão judiciário, da distribuição territorial das unidades e da necessidade de tratamento tempestivo de incidentes de alta criticidade.

1.3.5. O PJES mantém serviços de Service Desk desde dezembro de 2016 e, no modelo atualmente vigente, a cobertura contratual encontra-se concentrada nos atendimentos de 1º e 2º níveis, remoto e presencial. A evolução do ambiente tecnológico e da dependência institucional dos serviços digitais evidenciou, entretanto, lacunas relevantes nesse arranjo, notadamente a inexistência de cobertura contratual integrada para o 3º Nível Especializado e para o monitoramento proativo e ininterrupto por meio de Centro de Operações de Rede – NOC.

1.3.6. A necessidade da nova contratação não decorre, portanto, de mera substituição do contrato vigente. Trata-se da evolução do modelo de suporte e sustentação de TIC para responder ao aumento do volume de demandas, da diversidade tecnológica, da criticidade dos serviços digitais e da necessidade de rastreabilidade, padronização e responsabilização por resultados. A volumetria e o diagnóstico do modelo atual, detalhados no item 1.4 deste Termo de Referência, demonstram crescimento expressivo da demanda e redução da capacidade de resolução nos níveis observados nos exercícios anteriores, sinalizando a necessidade de redimensionamento e modernização do modelo de atendimento.

1.3.7. Esse direcionamento encontra correspondência objetiva no próprio modelo de avaliação de maturidade adotado pelo CNJ. O Manual do iGovTIC-JUD 2026 dedica o Tema “Atendimento e suporte ao usuário” à Central de Serviços de TIC e atribui, para o ciclo 2025/2026, peso de 60% à pergunta sobre seu funcionamento. Entre os critérios avaliados estão a existência de software atualizado de gestão de atendimento, capacitação periódica, base de perguntas frequentes atualizada e, com maior pontuação dentro da pergunta, a comprovação de que pelo menos 95% dos atendimentos são realizados dentro dos SLA ou Acordos de Níveis Operacionais pactuados. O CNJ exige evidência documental consolidada para essa aferição. [2]

1.3.8. O mesmo iGovTIC-JUD 2026 atribui peso de 40% à pergunta específica sobre gerenciamento de serviços de TIC, avaliando a implementação e execução de processos de gerenciamento de ativos, capacidade, disponibilidade, incidentes, liberações e implantações, mudanças, problemas e requisições. Para o gerenciamento de disponibilidade, o Manual exige, inclusive, formalização do processo, indicadores, monitoramento, registros de execução e revisão periódica. Esses critérios demonstram que a estruturação do Service Desk, a adoção de indicadores, a gestão de incidentes e problemas e o monitoramento da disponibilidade não são meras opções de organização interna, mas dimensões expressamente consideradas pelo CNJ na aferição da maturidade de TIC dos órgãos do Judiciário. [2]

1.3.9. Os resultados nacionais mais recentes reforçam o patamar de maturidade institucional esperado. No iGovTIC-JUD 2025, o CNJ avaliou 94 tribunais, com média geral de 86,34 pontos; 53,2% dos órgãos alcançaram o nível de excelência e 35,11% foram classificados no nível aprimorado. Esse dado não constitui, isoladamente, fundamento para a contratação, mas funciona como benchmark institucional relevante: em um ambiente no qual

a grande maioria dos órgãos já se encontra nos estratos superiores de maturidade, a manutenção e a evolução de práticas estruturadas de atendimento, mensuração, disponibilidade e gerenciamento de serviços tornam-se necessárias para acompanhar as expectativas de governança e entrega de valor estabelecidas nacionalmente. [3]

1.3.10. No arranjo atual, a ausência de uma camada contratada de suporte especializado de N3 transfere para equipes internas da STIC parcela significativa das demandas de maior complexidade relacionadas à infraestrutura, muitas vezes sem Acordos de Nível de Serviço próprios e sem uma cadeia única de responsabilização. Esse cenário tende a ampliar conflitos de escalonamento, elevar o tempo de diagnóstico e de solução de incidentes complexos e consumir capacidade de servidores que deve permanecer prioritariamente orientada às atividades de gestão, arquitetura, governança, segurança, planejamento, fiscalização e tomada de decisão institucional.

1.3.11. De modo semelhante, a inexistência de monitoramento proativo e contínuo por NOC mantém parcela relevante da operação em modelo predominantemente reativo, no qual determinadas falhas ou degradações podem ser percebidas somente após a manifestação de impacto pelos usuários. Para serviços de alta criticidade, esse comportamento aumenta o tempo entre a ocorrência do evento, sua detecção, o acionamento das equipes responsáveis e o início das ações de recuperação, elevando o risco de indisponibilidade prolongada e de impacto sobre a atividade jurisdicional.

1.3.12. A necessidade de capacidades permanentes de observação, detecção e resposta também encontra aderência à Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário – ENSEC-PJ. A Resolução CNJ nº 396/2021 orienta os órgãos a adotarem ações que permitam responder satisfatoriamente a incidentes, preservar a prestação contínua de serviços essenciais e promover seu rápido restabelecimento; determina ainda o uso de tecnologia para análise consolidada de registros de auditoria, automação e inteligência na análise de eventos e o aprimoramento contínuo da gestão de incidentes. [4]

1.3.13. A correlação mencionada no item anterior deve ser compreendida com a necessária separação de funções: o NOC previsto nesta contratação possui foco primário em monitoramento operacional de infraestrutura e serviços, não substituindo a governança de segurança, a Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Segurança Cibernética – ETIR nem outras capacidades específicas de segurança cibernética. Sua contribuição está no fornecimento contínuo de telemetria, alertas, registros e detecção de anomalias operacionais que podem subsidiar a resposta técnica e, quando aplicável, o acionamento das estruturas de segurança competentes.

1.3.14. Sob a ótica de gerenciamento de serviços, a solução proposta é coerente com o ITIL 4. O módulo oficial “Monitor, Support and Fulfil” reúne as práticas de Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management e Problem Management, precisamente as capacidades que formam a cadeia operacional pretendida nesta contratação. A prática de Monitoring and Event Management é orientada à observação sistemática de serviços e componentes e ao registro, comunicação e resposta a mudanças de estado identificadas como eventos. [5]

1.3.15. A ISO/IEC 20000-1:2018, norma internacional de sistemas de gestão de serviços, estabelece requisitos para que a organização implante, mantenha e melhore continuamente um sistema de gestão de serviços, abrangendo planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços, bem como monitoramento, medição e revisão. A estrutura proposta no presente Termo de Referência – plataforma ITSM, indicadores, ANS,

registros auditáveis, gestão de conhecimento, transição contratual e melhoria contínua – mantém coerência conceitual com esses princípios, sem que isso implique exigência de certificação ISO da futura contratada. [6]

1.3.16. O COBIT 2019 igualmente fornece correlação técnica útil ao modelo, ao associar a continuidade e a disponibilidade dos serviços a objetivos de governança e gestão como APO09 – Managed Service Agreements, BAI04 – Managed Availability and Capacity, DSS02 – Managed Service Requests and Incidents, DSS03 – Managed Problems, DSS04 – Managed Continuity e MEA01 – Managed Performance and Conformance Monitoring. Tais objetivos reforçam a necessidade de acordos de serviço mensuráveis, gestão estruturada de incidentes e problemas, monitoramento de disponibilidade e capacidade, continuidade e verificação de desempenho. [7]

1.3.17. Também sob a perspectiva de resiliência, o NIST Cybersecurity Framework 2.0 estabelece que as funções GOVERN, IDENTIFY, PROTECT e DETECT devem ocorrer de forma contínua, enquanto RESPOND e RECOVER devem estar permanentemente prontas para serem acionadas quando incidentes ocorrerem. O referencial destaca, portanto, a importância da observabilidade contínua, da prontidão operacional e da recuperação, princípios que se correlacionam com a operação 24x7 do NOC e com a existência de fluxos estruturados de escalonamento e tratamento de incidentes, sem confundir monitoramento operacional com funções especializadas de segurança cibernética. [8]

1.3.18. A contratação proposta busca superar as limitações atuais mediante a formação de uma cadeia integrada de atendimento e sustentação, abrangendo N1, N2, N3 e NOC, apoiada por plataforma ITSM única e por mecanismos formais de registro, classificação, priorização, escalonamento, acompanhamento e aferição dos serviços. O objetivo é assegurar tratamento ponta a ponta das demandas, com rastreabilidade das interações, definição clara de responsabilidades, redução de lacunas entre grupos solucionadores e produção de evidências objetivas para a gestão e a fiscalização contratual.

1.3.19. A Central de Serviços de 1º Nível permanecerá como ponto único de contato (SPOC), responsável pelo recebimento, registro, triagem, diagnóstico inicial e resolução das demandas compatíveis com sua competência. O 2º Nível assegurará suporte técnico remoto e presencial às unidades do PJES em todo o Estado, inclusive por meio de atendimento regionalizado e de tratamento diferenciado para os públicos definidos neste Termo de Referência. A integração entre esses níveis tem por finalidade aumentar a resolutividade no menor nível adequado, reduzir repasses desnecessários e padronizar a experiência de atendimento.

1.3.20. O 3º Nível Especializado agregará capacidade técnica para tratamento de incidentes e requisições de infraestrutura de maior complexidade, nos limites de responsabilidade definidos na Seção 3 deste Termo de Referência. Sua inclusão pretende reduzir dependências de intervenções ad hoc das equipes internas, estabelecer prazos e indicadores mensuráveis para o atendimento especializado e permitir que a STIC preserve sob sua titularidade as funções estratégicas e indelegáveis, sem deixar de dispor de capacidade operacional especializada para sustentação do ambiente tecnológico.

1.3.21. O NOC em regime 24x7x365 acrescentará capacidade de observação contínua do ambiente, detecção proativa de eventos, correlação de alertas e abertura tempestiva de chamados, permitindo atuação preventiva e resposta mais rápida a ocorrências que possam comprometer serviços críticos. A operação ininterrupta mostra-se compatível com a natureza dos serviços judiciais, que não se limita ao horário comercial, e com a necessidade de preservar disponibilidade e capacidade de resposta durante os períodos de plantão, finais de semana e feriados.

1.3.22. A adoção de plataforma ITSM integrada é igualmente necessária para consolidar em repositório único os registros de incidentes, requisições, problemas, mudanças, níveis de serviço, configuração, conhecimento e demais informações operacionais previstas no escopo. Além de apoiar a execução dos serviços, a plataforma deverá proporcionar rastreabilidade, transparência, geração de indicadores, preservação do conhecimento institucional e acesso do CONTRATANTE às evidências necessárias à fiscalização, reduzindo assim a informalidade entre a Administração e a prestadora.

1.3.23. O modelo de contratação está orientado à entrega de resultados e ao cumprimento de Acordos de Nível de Serviço, não à simples disponibilização de postos de trabalho ou horas de mão de obra. Compete à CONTRATADA dimensionar e organizar os recursos necessários ao alcance das metas contratuais, enquanto o CONTRATANTE aferirá desempenho, qualidade, disponibilidade, resolutividade e demais indicadores por meio de evidências objetivas. Essa estrutura busca associar a remuneração à efetiva qualidade do serviço prestado e fortalecer a responsabilização pelos resultados entregues ao PJES.

1.3.24. A presente contratação não transfere à empresa prestadora a gestão institucional dos processos de TIC. Permanecem sob titularidade exclusiva da STIC as decisões de governança, definição de políticas, padrões, arquitetura, segurança, catálogo de serviços, indicadores, metas, critérios de priorização, aprovação de mudanças estruturais, fiscalização e demais atribuições de direção e controle, conforme delimitado no item 1.2 deste Termo de Referência. À CONTRATADA caberá exclusivamente à execução técnica e operacional das atividades compreendidas no objeto, segundo os parâmetros previamente definidos pelo Tribunal.

1.3.25. A solução também responde à necessidade de continuidade e sustentabilidade operacional. A manutenção de base de conhecimento, documentação técnica e operacional, registros na plataforma ITSM, mecanismos de transferência de conhecimento e procedimentos de transição contratual reduz o risco de dependência excessiva do fornecedor e contribui para preservar o conhecimento produzido durante a execução, possibilitando a continuidade do serviço em eventual mudança de prestador.

1.3.26. A não realização da contratação, ou a manutenção do modelo atual sem a ampliação e integração propostas, preservaria as fragilidades já identificadas: atendimento predominantemente reativo em parte do ambiente, ausência de cobertura contratual completa para demandas especializadas, sobrecarga das equipes internas, maior risco de conflitos de escalonamento, dificuldade de responsabilização ponta a ponta, menor capacidade de detecção antecipada de falhas e potencial aumento do tempo de indisponibilidade de serviços essenciais. Tais efeitos são incompatíveis com a criticidade adquirida pela TIC para a prestação jurisdicional e com os direcionadores de maturidade, disponibilidade, mensuração e melhoria contínua estabelecidos pelo CNJ.

1.3.27. Como resultados de interesse público, espera-se que a contratação proporcione:

- a) maior disponibilidade e continuidade dos serviços de TIC;
- b) redução dos tempos de detecção, resposta e solução de incidentes;
- c) aumento da resolutividade e da padronização dos atendimentos;
- d) cobertura uniforme às unidades judiciárias e administrativas distribuídas no Estado;
- e) monitoramento proativo e resposta ininterrupta a eventos críticos;
- f) maior rastreabilidade, auditabilidade e transparência da execução contratual;
- g) fortalecimento da gestão do conhecimento e da capacidade de transição entre prestadores;

- h) melhor direcionamento da força de trabalho própria da STIC para funções de gestão, governança, planejamento, segurança, arquitetura e fiscalização;
- i) maior previsibilidade quanto à qualidade dos serviços, mediante indicadores e ANS objetivamente mensuráveis; e
- j) produção de evidências compatíveis com as exigências de acompanhamento, controle e avaliação de maturidade de TIC do Poder Judiciário.

1.3.28. Diante desse contexto, a contratação de Central de Serviços de TIC estruturada em níveis integrados de atendimento (N1, N2 e N3), complementada por NOC 24x7x365 e plataforma ITSM, mostra-se necessária e adequada para enfrentar as limitações do modelo vigente e sustentar a continuidade da operação tecnológica do PJES. O interesse público encontra-se caracterizado pela relação direta entre a disponibilidade dos serviços de TIC e a continuidade da atividade jurisdicional, bem como pelos benefícios esperados em qualidade, resolutividade, proatividade, controle, segurança operacional, governança, auditabilidade e eficiência na utilização dos recursos institucionais.

1.4. Volumetria de Chamados e Diagnóstico do Modelo Atual

1.4.1. O volume de chamados registrado demonstra crescimento expressivo e contínuo, conforme evidenciado na tabela a seguir:

Ano	Chamados Abertos	Chamados Resolvidos	Taxa de Resolutividade
2023	66.525	64.642	97,10%
2024	75.090	73.267	97,50%
2025	83.120	77.666	93,40%
2026 (Projeção)	92.260	—	—

1.4.2. O incremento de aproximadamente 25% no volume de chamados entre 2023 e 2025, aliado à queda da taxa de resolutividade para 93,4% em 2025 (frente aos 97% dos anos anteriores), evidencia que a estrutura operacional vigente atingiu seu ponto de saturação, o que exige o redimensionamento da força de trabalho e a modernização do modelo de atendimento.

1.4.3. O modelo atual apresenta as seguintes deficiências estruturais que motivam a presente contratação:

- a) Conflitos crônicos de escalada entre N2 e N3 interno, sem ANS formalmente pactuado para o nível de maior complexidade técnica;
- b) Ausência de monitoramento proativo de redes (NOC), com falhas e degradações identificadas somente após percepção do impacto pelos usuários finais;
- c) Sobrecarga operacional da STIC, com servidores efetivos atuando como grupo solucionador de último recurso sem respaldo contratual; e

d) Exposição a riscos de disponibilidade dos sistemas críticos PJe, SEI, Sisbajud, Infojud, Central de Mandados e demais serviços essenciais à atividade jurisdicional, com potencial impacto sobre a continuidade do serviço judiciário e a razoável duração do processo.

1.5. Alinhamento Estratégico e Normativo

1.5.1. A presente contratação está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) do PJES para o exercício de 2026, elaborado em conformidade com o art. 12 da Lei nº 14.133/2021.

1.5.2. A solução proposta está alinhada ao Planejamento Estratégico do PJES 2021–2026 e às seguintes normas e referenciais aplicáveis:

- a) Resolução CNJ nº 468/2022, com as alterações vigentes;
- b) Resolução CNJ nº 396/2021 – Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ);
- c) Resolução CNJ nº 370/2021 – Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- d) Portaria CNJ nº 162/2021 – aprova protocolos e manuais criados no âmbito da Resolução CNJ nº 396/2021 e da Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário;
- e) Portaria CNJ nº 140/2024 – determina a implementação de autenticação multifator (MFA) como requisito funcional para acesso a sistemas judiciais sensíveis;
- f) Acórdão TCU nº 2.037/2019–Plenário – referencial jurisprudencial para avaliação e justificativa de modelos de mensuração e remuneração de serviços continuados de infraestrutura de TI.
- g) Súmula TCU nº 269 – referencial segundo o qual, nas contratações de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve ser vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não permitirem mensuração por resultados e a excepcionalidade estiver previamente justificada;

1.5.3. A contratação observa integralmente o art. 8º da Resolução CNJ nº 468/2022, restando junto à STIC, com exclusividade, a titularidade (ownership) de todos os processos de TIC, suas políticas, indicadores e decisões estratégicas. À CONTRATADA cabe exclusivamente a execução operacional cotidiana desses processos, sob fiscalização permanente dos servidores formalmente designados, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

1.6. Força de Trabalho e Universo de Usuários Atendidos

1.6.1. Os serviços objeto desta contratação destinam-se ao atendimento do universo de usuários do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo com acesso autorizado aos sistemas e equipamentos institucionais, distribuídos nas unidades judiciárias e administrativas de todo o território capixaba.

1.6.2. O universo de usuários atendidos é composto pelas seguintes categorias:

Categoria	Descrição
Magistrados de 1 e 2º Grau	Desembargadores integrantes do Tribunal Pleno, Juízes de direito e juízes substitutos lotados nas comarcas, fóruns e unidades jurisdicionais do Estado.
Servidores	Servidores efetivos, Designação Temporária, comissionados e requisitados, lotados nas unidades judiciárias e administrativas.
Estagiários	Estagiários vinculados às unidades judiciárias e administrativas
Terceirizados	Colaboradores de empresas contratadas com acesso autorizado aos sistemas e equipamentos do PJES.

- a) Tomando como base o universo de usuários atendidos pela Central de Serviços, composto pelas categorias descritas acima, o total estimado é de 8.500 (oito mil e quinhentos) usuários.

1.6.3. Os magistrados de 2º Grau, seus assessores e os servidores lotados no 2º Grau de Jurisdição serão atendidos pelo Subgrupo N2-VIP – Mesa de Atendimento ao 2º Grau, em regime de atendimento presencial diferenciado, nos termos do item 1.2.1.2 do Anexo II deste Termo de Referência.

1.6.4. O dimensionamento das equipes ofertadas pela licitante deverá considerar o universo de usuários indicado neste item bem como a volumetria de chamados constante do item 1.4 deste Termo de Referência, não cabendo alegação posterior de desconhecimento da base de usuários para fins de revisão contratual.

1.6.5. As variações ordinárias no quantitativo de usuários decorrentes de nomeações, exonerações, remoções, criação ou extinção de unidades não ensejar, por si sós, revisão dos preços contratados, ressalvadas as hipóteses de alteração contratual previstas no art. 124 da Lei nº 14.133/2021. A base de usuários será mantida atualizada pela STIC e disponibilizada à CONTRATADA por meio da plataforma ITSM.

1.7. Tabela de Quantitativos de Ativos e Diagrama básico de rede

1.7.1 Em atendimento ao disposto no art. 6º, inciso XXIII, alínea "c", da Lei nº 14.133/2021, que exige a descrição da solução como um todo, considerado o ciclo de vida do objeto, a tabela a seguir consolida os quantitativos referenciais do parque de ativos de infraestrutura de TI do PJES (servidores, dispositivos de rede e demais equipamentos sob monitoramento), com base nos números já reportados no item 5.1.4 deste Termo de Referência.

1.7.2 Tais quantitativos constituem parâmetro objetivo e verificável para o dimensionamento técnico e financeiro da proposta pelos licitantes, sem prejuízo da vistoria facultativa prevista no item 10 (Da Visita Técnica) deste Termo de Referência, e não eximem a CONTRATADA da obrigação de avaliar, por seus próprios meios, a compatibilidade de sua solução com a totalidade do ambiente tecnológico do CONTRATANTE.

ATIVOS	QTD	OBSERVAÇÃO
Firewall	110	-
Wireless	230	-

ATIVOS	QTD	OBSERVAÇÃO
Servidores de Rede	361	-
Provedor de Nuvem	03	-
Links	200	-
Switch	521	Core Switch de Distribuição
Redes (faixas de rede)	400	-
Prédios	90	-
IoT	3149	São eles: - Câmeras (1.200) - Alarmes (1.700) - Controles de Acesso (69) - Nobreak (100) - Ar-condicionado (*20) - Bombas (*20) - Iluminação (*20) - Paineis Solar (*20) - TVs - Patrimônio - Controladoras Diversas
Estações	7.000	-
Impressoras	1.200	-

1.8. Da Exigência da Certificação HDI Support Center Certification – SCC

O presente item consolida a fundamentação técnica, mercadológica, jurídica e temporal da exigência de certificação de maturidade operacional da Central de Serviços, sem alterar os requisitos materiais do item 5.2 deste Termo de Referência, demonstrando a relação entre o requisito, os riscos da contratação, o momento de sua comprovação e a preservação da competição. Para evitar qualquer dúvida interpretativa: a certificação será exigida e verificada exclusivamente no ato da assinatura do contrato pela licitante vencedora não constituindo requisito de habilitação, classificação, Prova de Conceito ou adjudicação, permanecendo, após a celebração, a obrigação distinta de certificar a operação específica implantada para o PJES.

Síntese da arquitetura de controle

Momento	Evidência principal	Finalidade do controle
Habilitação técnica	Atestados de capacidade técnica	Comprovar experiência técnico-operacional em serviços compatíveis com o objeto.
Prova de Conceito	Demonstração prática da plataforma ITSM	Comprovar a existência e o funcionamento das capacidades tecnológicas obrigatórias da solução ofertada.

Momento	Evidência principal	Finalidade do controle
No ato da assinatura do contrato	HDI SCC vigente	Comprovar, no momento da formalização contratual, que a adjudicatária já possui maturidade organizacional e operacional submetida a auditoria independente.
Execução – até 180 dias	Certificação da operação específica de Service Desk do PJES	Comprovar que a maturidade existente foi efetivamente transferida e implantada na operação do Tribunal.

1.8.1. Finalidade da exigência

A exigência da certificação HDI Support Center Certification – SCC, nos termos e no momento estabelecidos no item 5.2 do Termo de Referência, decorre diretamente da natureza, da criticidade, da escala e do modelo de execução da contratação pretendida pelo Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES.

A solução compreende a prestação contínua e integrada de serviços de Central de Serviços de TIC, atendimento escalonado em N1, N2 e N3, suporte presencial geograficamente distribuído, Centro de Operações de Rede – NOC em regime 24x7x365 e plataforma integrada de Gerenciamento de Serviços de TIC – ITSM.

O universo estimado da contratação alcança aproximadamente 8.500 usuários. A volumetria registrada atingiu 83.120 chamados em 2025, com projeção de 92.260 chamados para 2026. A contratação está diretamente relacionada à sustentação de infraestrutura e serviços tecnológicos indispensáveis ao funcionamento da atividade jurisdicional.

Nesse contexto, a capacidade de manter uma operação de suporte madura, mensurável, padronizada, auditável e orientada à melhoria contínua constitui requisito material de mitigação de risco e de garantia da qualidade do serviço, e não atributo meramente acessório ou elemento de conveniência administrativa.

1.8.2. Razão para a certificação ser exigida no momento da assinatura do contrato

A Administração deliberadamente estabeleceu dois momentos distintos de comprovação da qualidade operacional, destinados a controlar riscos igualmente distintos: o primeiro ocorre no próprio ato de assinatura do contrato; o segundo, durante a execução contratual, com a certificação da operação específica do PJES.

O primeiro momento é o ato de assinatura do contrato. Nessa ocasião, e somente nessa ocasião para fins desta condição, a licitante vencedora deverá apresentar certificação vigente apta a demonstrar que a pessoa jurídica que celebrará o contrato já dispõe de maturidade organizacional submetida a auditoria independente de Service Desk.

O segundo ocorre durante a execução contratual, quando a operação especificamente implantada para o PJES deverá ser submetida à auditoria e obter a certificação correspondente dentro do prazo estabelecido no Termo de Referência.

Não há redundância entre as duas exigências. A certificação apresentada no ato da assinatura constitui garantia de maturidade organizacional da empresa exatamente quando se formaliza a relação contratual. A certificação posterior da operação do PJES constitui garantia de aderência da operação efetivamente implantada para o Tribunal ao mesmo padrão de qualidade.

A Administração considera inadequado transferir integralmente a comprovação da maturidade operacional para momento posterior ao início da prestação. Por essa razão, a verificação é posicionada no ato da assinatura do contrato: não interfere nas fases competitivas anteriores do certame, mas impede a formalização contratual com empresa que, naquele momento, não consiga demonstrar maturidade operacional auditada.

O prazo concedido para certificação da operação específica do PJES possui finalidade de permitir a implantação, estabilização, produção de evidências, auditoria e correção de eventuais não conformidades da nova operação. Esse prazo não deve ser interpretado como período durante o qual seria aceitável que a CONTRATADA ainda estivesse adquirindo, pela primeira vez, maturidade organizacional básica para operar um Service Desk de elevada criticidade.

Por essa razão, a Administração exige que a adjudicatária demonstre, no ato da assinatura do contrato, que essa maturidade já existe em sua organização, ainda que a certificação apresentada seja relativa a outro site, unidade ou operação pertencente à mesma pessoa jurídica, conforme previsto no item 5.2 do TR.

1.8.3. Insuficiência da certificação exclusivamente posterior

A opção de exigir apenas a certificação da operação específica do PJES após 180 dias foi analisada e considerada menos adequada para o tratamento dos riscos desta contratação.

Tal alternativa permitiria que empresa sem experiência organizacional previamente auditada assumisse uma operação de grande porte, com milhares de usuários, dezenas de milhares de chamados anuais, cobertura territorial, tratamento de incidentes críticos e integração com serviços de infraestrutura e NOC, comprometendo-se somente a alcançar posteriormente o padrão de maturidade esperado.

Esse modelo transferiria para o PJES parcela relevante do risco de construção da maturidade operacional do fornecedor, sobretudo na fase de transição e nos primeiros meses da execução período especialmente sensível, em que são implantados e estabilizados fluxos de atendimento, escalonamento, base de conhecimento, indicadores, integrações com a plataforma ITSM e a governança operacional, com o risco de o próprio Tribunal funcionar como ambiente de experimentação ou formação inicial dos processos internos da prestadora.

A contratação não tem por finalidade financiar ou proporcionar à futura CONTRATADA o desenvolvimento inicial de sua capacidade organizacional de Service Desk. Pretende-se contratar empresa que já demonstre maturidade operacional, cabendo ao período inicial de execução adaptar e reproduzir essa capacidade no ambiente específico do Tribunal.

A certificação específica da operação do PJES, portanto, é mecanismo de confirmação e transferência da maturidade que deverá estar comprovada no ato da assinatura do contrato, e não substituto dessa condição de formalização contratual.

1.8.4. Complementaridade em relação aos atestados de capacidade técnica

Os atestados previstos no Termo de Referência e a certificação HDI SCC possuem objetos probatórios diferentes. Os atestados comprovam que a empresa executou ou executou serviços com características, dimensões e complexidade compatíveis com o objeto.

A certificação acrescenta elemento distinto: demonstra que uma operação de suporte mantida pela organização foi submetida a avaliação independente baseada em padrão específico de qualidade e maturidade de Support Center.

Dessa forma, uma empresa pode possuir atestados demonstrando que prestou determinado volume de atendimentos ou operou determinado ambiente, sem que isso, isoladamente, demonstra a maturidade de seus mecanismos permanentes de governança operacional, indicadores, gestão do conhecimento, qualidade, gestão de pessoas, experiência dos usuários e melhoria contínua.

Por esse motivo, atestado e certificação não se substituem; possuem finalidades complementares dentro da estratégia de mitigação de riscos da contratação.

1.8.5. Complementaridade em relação à Prova de Conceito

A Prova de Conceito prevista no Termo de Referência igualmente não substitui a certificação.

A PoC possui objeto primordialmente tecnológico e objetiva demonstrar, na prática, que a plataforma ITSM ofertada dispõe das funcionalidades selecionadas para verificação.

A HDI SCC possui objeto diverso: a operação do centro de suporte e sua maturidade organizacional.

É possível que uma empresa disponha de excelente plataforma tecnológica e, ainda assim, não possua processos, gestão, governança, conhecimento, indicadores, organização das equipes e mecanismos de melhoria contínua suficientemente maduros.

Assim, os instrumentos de aferição são complementares:

- a) os atestados demonstram experiência pretérita;
- b) a PoC demonstra capacidade funcional da solução tecnológica ofertada;
- c) a certificação apresentada no ato da assinatura demonstra maturidade organizacional auditada;
- d) os ANS/SLA mensuram resultados durante a execução; e
- e) a certificação da operação do PJES comprova que a maturidade foi efetivamente implantada no ambiente específico do Tribunal.

A combinação desses mecanismos reduz assimetrias de informação e cria uma cadeia de controles desde a seleção do fornecedor até a estabilização da operação.

1.8.6. Pertinência material do HDI Support Center Certification

Segundo a documentação oficial do HDI, o Support Center Certification é um processo de avaliação baseado no HDI Support Center Standard, apresentado pela entidade como padrão internacionalmente reconhecido de boas práticas em suporte de TI. O processo envolve auditoria do centro de suporte e objetiva avaliar a operação de forma estruturada.

Para obtenção da certificação, o centro de suporte deve alcançar pontuação mínima em cada uma de oito categorias, além de pontuação global mínima, sendo submetido a auditoria realizada por auditor certificado. A certificação possui validade de dois anos e sua manutenção depende de nova auditoria periódica.

Essas características distinguem o requisito de mera declaração da própria empresa, certificado individual de treinamento ou comprovação puramente documental de volume de serviços.

O objeto avaliado é precisamente a operação do centro de suporte e suas práticas de gestão e entrega, razão pela qual existe correspondência material entre o instrumento de certificação e o risco que a Administração pretende controlar.

A exigência não objetiva conferir vantagem decorrente do prestígio comercial de uma marca de certificação, mas utilizar avaliação independente e periodicamente renovável como evidência da existência de práticas organizacionais maduras na atividade que constitui o núcleo do Grupo 1 – Central de Serviços.

1.8.7. Adequação temporal da comprovação no ato da assinatura do contrato

A localização temporal da exigência foi definida de forma precisa para conciliar garantia de qualidade, segurança da contratação e preservação da competição: a certificação será aferida no ato da assinatura do contrato, depois de concluídas as fases competitivas do certame e antes do início da execução contratual.

A obrigação de apresentação nasce para a licitante vencedora quando convocada para a formalização do ajuste, como condição para que o instrumento seja validamente celebrado.

Essa sistemática evita exigir de todos os participantes a implantação ou certificação antecipada de operação específica para o PJES e concentra a verificação definitiva na empresa efetivamente selecionada para contratar.

A Lei nº 14.133/2021 estabelece que a Administração convocará o licitante vencedor para assinatura do contrato dentro do prazo e nas condições estabelecidas no edital. Consequentemente, o requisito deve constar de forma expressa, objetiva e inequívoca do edital e de seus anexos desde a publicação, para que todos conheçam antecipadamente a obrigação futura, sem que isso antecipe o momento de sua comprovação: a apresentação do certificado ocorrerá no ato da assinatura do contrato.

1.8.8. Relação com a Súmula TCU nº 272

A Administração considerou expressamente o entendimento consolidado na Súmula TCU nº 272, segundo o qual é vedada a inclusão de exigências de habilitação ou de quesitos de pontuação técnica para cujo atendimento os licitantes tenham de incorrer em custos que não sejam necessários anteriormente à celebração do contrato.

O modelo adotado diferencia-se da hipótese de certificação da operação futura exigida indistintamente de todos os participantes. Não se determina que cada licitante monte estrutura física, contrate equipe, execute auditoria específica para o PJES ou certifique antecipadamente a futura operação apenas para apresentar proposta.

A certificação da operação própria do PJES ocorrerá somente durante a execução. Já a certificação de maturidade organizacional da vencedora será apresentada e verificada no ato da assinatura do contrato, podendo referir-se à operação, site, matriz, filial ou unidade operacional pertencente à própria pessoa jurídica adjudicatária, conforme disciplinado no TR.

A opção adotada concentra a condição exclusivamente no momento da formalização contratual e somente em relação à vencedora. Não se exige que os demais participantes apresentem certificado, contratem auditoria ou assumam qualquer providência específica de certificação durante as fases de disputa, habilitação ou PoC. Essa estrutura reduz o impacto concorrencial sem afastar a necessidade de justificar tecnicamente a maturidade operacional que deverá estar comprovada quando o contrato for assinado.

1.8.9. Evolução do entendimento do TCU sobre certificações empresariais

A Administração igualmente considerou a evolução jurisprudencial do Tribunal de Contas da União.

No Acórdão nº 1.091/2025-Plenário, o TCU assentou, nas circunstâncias do caso analisado, a regularidade de exigência de certificação ISO para habilitação de licitante, com fundamento na interpretação conjunta do art. 17, § 6º, inciso III, e do art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

O precedente não é invocado como autorização automática ou específica para a exigência do HDI SCC, uma vez que examinou certificação ISO e contexto próprio. Sua relevância para a presente contratação consiste em demonstrar que a jurisprudência mais recente do Tribunal não considera a certificação empresarial, por sua própria natureza, incompatível com o regime da Lei nº 14.133/2021, desde que haja pertinência com a capacidade necessária à execução e motivação adequada.

No presente caso, a Administração adota cautela adicional: a certificação de maturidade operacional não é documento de habilitação nem condição de participação no certame. Trata-se de condição objetiva de formalização contratual, aferida exclusivamente no ato da assinatura pela adjudicatária, e complementada pela obrigação de certificar a operação específica do PJES após sua implantação.

1.8.10. Compatibilidade com a Resolução CNJ nº 468/2022

A exigência tratada neste item 1.8 não se confunde com as vedações do art. 9º, incisos VI e VII, da Resolução CNJ nº 468/2022, que impedem a Administração de exigir, antes da contratação, documentação de funcionários para aferição de qualificação da equipe ou que o fornecedor mantenha previamente em seu quadro profissionais capacitados ou certificados para o fornecimento da solução.

A HDI SCC possui natureza organizacional e operacional: incide sobre o centro de suporte e sua forma de operação, e não sobre certificado individual de empregado ou manutenção antecipada de profissionais nomeados no quadro da licitante.

O Termo de Referência deve preservar expressamente essa separação, não condicionando a participação ou a contratação à apresentação antecipada de profissionais individualmente certificados em HDI. A exigência de maturidade operacional da organização permanece distinta dos requisitos de qualificação individual dos profissionais, cuja comprovação deverá observar os momentos e limites estabelecidos no TR e na Resolução CNJ nº 468/2022.

1.8.11. Levantamento de mercado e preservação da competição

1.8.11.1. Finalidade e abrangência do levantamento

A Administração avaliou expressamente o potencial impacto concorrencial decorrente da exigência de certificação independente de qualidade e maturidade da operação de Service Desk, não se limitando à análise do mercado local ou nacional.

Considerando que o HDI Support Center Certification – SCC constitui padrão de avaliação utilizado internacionalmente e que o mercado de serviços de tecnologia da informação possui atuação transnacional, especialmente nos segmentos de Service Desk, suporte técnico, Digital Workplace, Field Services, Network Operations Center – NOC e Managed Services, o levantamento foi estruturado sob perspectiva ampliada do mercado das Américas, com especial atenção aos Estados Unidos e à América Latina.

Essa abordagem permite avaliar a existência de organizações certificadas no mercado brasileiro e a disseminação, acessibilidade, replicabilidade e adoção internacional do padrão, elementos relevantes para

verificar se a exigência está relacionada à prática reconhecida de mercado ou se, ao contrário, representaria condição excepcional, artificial ou acessível a conjunto excessivamente restrito de agentes econômicos.

1.8.11.2. Fonte oficial e característica não exaustiva da pesquisa

Para o levantamento foi utilizada a relação oficial de centros que alcançaram o HDI Support Center Certification – SCC, publicada pelo próprio HDI, além da documentação institucional do programa de certificação.

A entidade certificadora esclarece expressamente que a relação disponibilizada é parcial. Assim, os registros publicamente acessíveis representam apenas parcela das organizações e operações que alcançaram a certificação, não sendo tecnicamente adequado interpretar a quantidade publicada como universo total de centros certificados.

Essa circunstância é relevante para a análise concorrencial, uma vez que a identificação de múltiplas operações em diferentes contextos, setores econômicos e modelos de prestação, mesmo a partir de base declaradamente não exaustiva, constitui evidência de que o padrão possui utilização efetiva e disseminada no mercado internacional de serviços de suporte.

A pesquisa não pretende, portanto, produzir relação nominal ou exaustiva de potenciais licitantes, mas verificar objetivamente a existência de pluralidade de organizações, modelos operacionais, segmentos econômicos e contextos institucionais nos quais o padrão é empregado.

1.8.11.3. Disseminação do padrão no mercado das Américas

A análise da documentação oficial demonstra que a certificação não se encontra restrita ao mercado brasileiro nem associada a determinada estrutura empresarial.

A base pública do HDI reúne centros certificados associados a operações nas Américas e evidencia a utilização do padrão em estruturas de suporte brasileiras e norte-americanas, além de organizações globais que mantêm operações distribuídas e modelos de entrega transnacionais. O próprio programa mantém auditores localizados, entre outros países, nos Estados Unidos e no Brasil, reforçando a disponibilidade regional do processo de auditoria.

Nos Estados Unidos, a documentação oficial apresenta operações relacionadas a ambientes de elevada criticidade e escala, inclusive estruturas governamentais, corporativas e de serviços ininterruptos, com atendimento de primeiro e segundo níveis, suporte remoto, escalonamento, gestão de solicitações e atendimento a múltiplas localidades.

Na América Latina, a documentação oficial contém registros de operações brasileiras e de organizações com atuação regional em serviços de suporte tecnológico e Service Desk, incluindo atividades de suporte remoto, atendimento presencial, gerenciamento de ambientes tecnológicos, serviços gerenciados e atendimento a grandes bases de usuários.

Dessa forma, a análise geográfica ampliada permite concluir que o HDI SCC integra um ecossistema internacional de operações de suporte, e não um nicho criado especificamente para o mercado brasileiro ou para determinada contratação pública.

1.8.11.4. Diversidade de modelos operacionais identificados

Outro elemento considerado na avaliação da competitividade é a diversidade das operações submetidas à certificação. A documentação oficial examinada apresenta centros de suporte pertencentes a diferentes categorias organizacionais, incluindo:

- a) operações internas de Service Desk de grandes organizações;
- b) centros de serviços compartilhados;
- c) prestadores especializados em outsourcing de serviços de TIC;
- d) operações de Digital Workplace e suporte ao usuário final;
- e) operações de Service Desk associadas a Field Services;
- f) operações de suporte com atendimento remoto e presencial;
- g) estruturas responsáveis por primeiro e segundo níveis de atendimento;
- h) centrais operando ininterruptamente em regime 24x7x365;
- i) estruturas distribuídas geograficamente;
- j) centros de suporte a ambientes tecnológicos críticos;
- k) operações relacionadas a serviços gerenciados de TIC;
- l) operações governamentais e de atendimento a instituições públicas; e
- m) Global Service Desks que suportam usuários distribuídos por diferentes localidades e países.

A diversidade observada demonstra que o padrão de certificação é aplicável a diferentes arquiteturas de prestação de serviços e não pressupõe modelo operacional único.

Esse aspecto apresenta especial relevância para o PJES, porque o objeto da contratação também adota arquitetura integrada e multidisciplinar, compreendendo Central de Serviços N1, atendimento remoto e presencial, suporte especializado, NOC, plataforma ITSM, atendimento distribuído territorialmente e mecanismos formais de gestão de níveis de serviço.

1.8.11.5. Comparabilidade de escala e criticidade

O levantamento identificou operações certificadas com características de porte e criticidade suficientes para demonstrar que o padrão é aplicável a ambientes complexos. A documentação oficial apresenta, de forma agregada, Support Centers responsáveis por:

- a) atendimento a dezenas de milhares de usuários;
- b) suporte a organizações com unidades distribuídas geograficamente;
- c) funcionamento ininterrupto 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano;
- d) atendimento simultâneo de primeiro e segundo níveis;
- e) suporte a ambientes governamentais e serviços públicos;
- f) suporte a infraestrutura, estações de trabalho, aplicações e dispositivos;

- g) operações com elevados volumes anuais de contatos;
- h) atendimento multicanal;
- i) suporte regionalizado e atendimento presencial;
- j) estruturas globais com múltiplos centros de entrega; e
- k) operações nas quais indisponibilidades tecnológicas podem impactar diretamente a continuidade dos serviços institucionais.

Essas características demonstram que a certificação é utilizada tanto em operações convencionais quanto em ambientes de grande escala, elevada disponibilidade e relevância institucional.

A comparação é particularmente pertinente à contratação do PJES, que prevê atendimento aproximado de 8.500 usuários, projeção superior a 92 mil chamados anuais, atendimento geograficamente distribuído, suporte escalonado e integração com NOC 24x7x365.

A análise, portanto, não identificou incompatibilidade entre o porte da operação pretendida pelo Tribunal e o tipo de operação submetida ao padrão de certificação no mercado internacional.

1.8.11.6. Ausência de vinculação tecnológica ou dependência de fabricante

A certificação não está vinculada à utilização de determinada plataforma ITSM, fabricante de hardware, solução de monitoramento, sistema operacional ou tecnologia proprietária específica. Seu objeto está relacionado à avaliação da maturidade da operação do centro de suporte e das práticas utilizadas na prestação do serviço.

Esse aspecto diferencia a exigência de situações nas quais determinado requisito técnico poderia produzir dependência de fabricante ou restringir indiretamente o universo competitivo a parceiros comerciais de determinada tecnologia.

No caso em análise, fornecedores podem estruturar suas operações a partir de diferentes plataformas, arquiteturas tecnológicas e modelos organizacionais, desde que demonstrem os resultados e padrões de maturidade correspondentes. Essa neutralidade tecnológica constitui fator adicional de preservação da competição.

1.8.11.7. Relação entre a amplitude do mercado e o momento da exigência

A análise concorrencial deve ser interpretada conjuntamente com o momento escolhido para comprovação da certificação.

A exigência incide exclusivamente sobre a licitante vencedora no ato da assinatura do contrato. Somente nesse momento a certificação vigente será apresentada e aferida como condição de formalização do ajuste; posteriormente, durante a execução, a CONTRATADA deverá certificar a operação específica implantada para o PJES dentro do prazo contratual estabelecido.

Essa estrutura reduz o impacto concorrencial da medida, uma vez que não impõe a todos os interessados a realização antecipada de auditoria específica, montagem de Central de Serviços ou certificação de operação dedicada ao Tribunal como requisito para apresentação de proposta.

O levantamento internacional reforça essa conclusão ao demonstrar que o padrão não constitui mecanismo isolado criado para o certame, mas forma de avaliação de maturidade utilizada em diferentes operações nas Américas.

1.8.12. Teste de adequação, necessidade e proporcionalidade

A Administração considera a medida adequada porque a certificação fornece evidência independente diretamente relacionada à maturidade de uma operação de suporte.

Considera-a necessária diante do porte, da volumetria, da abrangência territorial, da criticidade dos serviços suportados e do risco de assumir contratada cuja maturidade somente venha a ser construída durante a execução.

Considera-a proporcional porque a comprovação é concentrada exclusivamente na adjudicatária e no ato da assinatura do contrato, admite certificação referente a operação já existente da mesma pessoa jurídica, não alcança as fases competitivas do certame, não exige certificação antecipada da operação específica do PJES nem profissionais individualmente certificados e é acompanhada de levantamento de mercado em escala ampliada das Américas.

Sob essa arquitetura, o requisito procura alcançar o nível de segurança operacional necessário sem transformar a certificação enfim autônomo ou em mecanismo de preferência por marca, fabricante ou fornecedor específico.

1.8.13. Conclusão da Administração

A decisão de exigir certificação HDI SCC vigente da licitante vencedora no ato da assinatura do contrato não decorre de preferência subjetiva por determinado selo ou entidade certificadora.

Trata-se de mecanismo de tratamento de risco destinado a assegurar que, no exato momento em que se formaliza a relação contratual, a empresa que assumirá a Central de Serviços do PJES demonstre maturidade operacional submetida a avaliação independente. Após a assinatura, a CONTRATADA ficará obrigada, em etapa subsequente, a demonstrar que essa mesma maturidade foi efetivamente implantada na Central de Serviços específica do Tribunal.

A arquitetura adotada estabelece, portanto, três momentos sucessivos e claramente separados de garantia: capacidade técnica comprovada durante a habilitação; maturidade organizacional comprovada no ato da assinatura do contrato; e qualidade da operação específica comprovada durante a execução.

Considerando a materialidade e a criticidade da contratação, a existência de diferentes mecanismos de aferição com finalidades próprias, o levantamento de mercado em escala ampliada, a pluralidade de modelos de operações certificadas, a admissão de equivalência técnica e a certificação posterior da operação específica do PJES, a Administração conclui que a exigência no ato da assinatura do contrato constitui medida tecnicamente justificada de mitigação do risco contratual, sem antecipação indevida da comprovação para as fases competitivas.

2. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. Obrigações da CONTRATADA

2.1.1. Além das obrigações resultantes da observância da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis, são obrigações da CONTRATADA:

- a) Executar os serviços contratados com observância dos Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) estabelecidos no Contrato, respondendo integralmente pela qualidade, regularidade e pontualidade das entregas;
- b) Disponibilizar, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, todos os recursos humanos, tecnológicos, físicos e logísticos necessários à plena execução dos serviços, incluindo plataforma ITSM, sistema de telefonia, chatbot com NLP, Fornecimento de Link Dedicado de Dados, veículos e combustível para as equipes presenciais;
- c) Designar formalmente, até a data de início da prestação dos serviços, preposto oficial com poderes para representá-la em todas as questões de natureza gerencial e contratual, nos termos do art. 118 da Lei nº 14.133/2021;
- d) Garantir que todos os profissionais alocados atendam às qualificações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência, apresentando à fiscalização a respectiva comprovação documental antes do início das atividades de cada profissional e, em qualquer hipótese, antes da concessão de credenciais de acesso ao ambiente do PJES. A mesma regra aplica-se a substituições, reforços e novas alterações ocorridas durante a vigência, sem prejuízo da responsabilidade exclusiva da CONTRATADA pela gestão de seu pessoal.
- e) Comunicar à fiscalização com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis qualquer substituição de profissional, sendo vedada a substituição por profissional que não atenda às qualificações mínimas. Em caso de afastamento emergencial, providenciar substituto com o mesmo perfil em até 24 (vinte e quatro) horas;
- f) Manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados, documentos e sistemas do CONTRATANTE acessados em razão da execução contratual, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), vedado o uso dessas informações para quaisquer fins que não a prestação dos serviços contratados;
- g) Assinar, até a data de início da prestação dos serviços, o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade (TRC), nos termos do ANEXO XIII – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E MANUTENÇÃO DO SIGILO, extensivo a todos os profissionais alocados;
- h) Responder por danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus empregados ou prepostos, nos termos do art. 120 da Lei nº 14.133/2021;
- i) Manter, durante toda a vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, sob pena das sanções previstas na Seção 7 deste Termo de Referência; e
- j) Garantir que a Central de Serviços N1 seja instalada e mantida nas condições de localização e tempo de deslocamento estabelecidas na Seção 3.4 do Anexo II.
- k) Manter vigente durante todo a vigência do contrato a certificação HDI SCC apresentada como condição para a assinatura do contrato;

- l) Observar integralmente as condições e limitações relativas à subcontratação estabelecidas no item 11 deste Termo de Referência, permanecendo responsável pela execução integral do objeto e pelos atos das subcontratadas eventualmente autorizadas.

2.2. Obrigações do CONTRATANTE

2.2.1. Compete ao CONTRATANTE:

- a) Designar formalmente os servidores responsáveis pela fiscalização e gestão do contrato, conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021;
- b) Efetuar o pagamento nas condições e nos prazos previstos no instrumento contratual;
- c) Disponibilizar, para uso exclusivo durante a vigência contratual, as credenciais de acesso ao ambiente de TI do PJES estritamente necessárias à execução dos serviços;
- d) Fornecer, sem ônus para a CONTRATADA, as informações, documentos e acessos necessários à execução dos serviços;
- e) Notificar formalmente a CONTRATADA sobre irregularidades ou descumprimentos identificados na execução do contrato, fixando prazo para regularização;
- f) Assegurar o acesso dos profissionais da CONTRATADA às instalações do PJES quando necessário à execução do objeto, mediante identificação prévia e observância da Política de Segurança da Informação, das normas internas vigentes de controle de acesso físico e lógico e das orientações institucionais de segurança aplicáveis na data do acesso.

3. DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES NOS SISTEMAS JUDICIAIS

Em razão da natureza híbrida dos incidentes envolvendo sistemas judiciais que podem ter origem aplicacional/funcional ou em falha de infraestrutura de sustentação, o presente item estabelece a separação expressa de responsabilidades entre a CONTRATANTE, CONTRATADA e os fornecedores externos dos sistemas, de modo a delimitar com precisão o escopo contratual.

3.1. N2 PJES (Suporte Técnico do CONTRATANTE)

Compreende-se como suporte funcional/aplicacional toda demanda relacionada ao comportamento das aplicações judiciais em si, incluindo: erros de negócio (ex: petição rejeitada, movimentação incorreta, distribuição indevida); disfunções de regras processuais implementadas no sistema; erros de parametrização ou configuração de perfis de usuários nas aplicações; falhas em integrações aplicacionais entre PJe, SEI e sistemas do CNJ ou de outros órgãos; e solicitações de ajuste ou customização dos sistemas judiciais.

O N2 PJES da CONTRATANTE é o responsável exclusivo pela resolução técnica dessas demandas, não se admitindo atribuição dessa responsabilidade à CONTRATADA. A CONTRATADA limita-se ao atendimento de 1º Nível (diagnóstico inicial, coleta de evidências e escalonamento qualificado) para esta categoria de chamado.

3.2. N3 PJES (Suporte Especializado do CONTRATANTE)

Fila de destino exclusiva sob responsabilidade da equipe própria do PJES, competente para a resolução técnica dos chamados referentes ao PJe e aos demais sistemas judiciais escalonados pelo N1 da CONTRATADA. Compete a esta equipe o tratamento especializado dos incidentes e das requisições afetos aos sistemas judiciais, no âmbito de suas atribuições institucionais.

Cabe à CONTRATADA assegurar o encaminhamento formal dos chamados a esta fila, com visibilidade e rastreabilidade garantidas à STIC e aos membros da equipe interna indicados

3.3. N3 Fornecedor (Suporte Especializado FORNECEDORES EXTERNOS)

Falhas cuja causa raiz seja identificada como defeito de código-fonte do sistema PJe (CNJ), do SEI (TRF4/AGU) ou de qualquer outro sistema fornecido por entidade externa ao PJES estão fora do escopo contratual da CONTRATADA.

Nesses casos as equipes da CONTRATANTE serão responsáveis por acionar o fornecedor externo pelo canal oficial e por acompanhar e cobrar a resolução. O N3 CONTRATADA deverá prover suporte de infraestrutura durante a vigência da falha (ex: reinicialização de serviços, aplicação de workarounds de infraestrutura indicados pelo fornecedor) até que o fornecedor externo disponibilize a correção definitiva.

3.4. Fluxo de Sala de Crise em Incidente Crítico com Causa Indeterminada

Quando um incidente P1 envolvendo sistemas judiciais não permitir a determinação imediata da causa (aplicacional/funcional ou de infraestrutura), o seguinte fluxo de sala de crise (War Room) deverá ser acionado:

- a) O NOC ou o N1 abre chamado P1 e notifica simultaneamente o N3-SO/N3-REDES (CONTRATADA) e a chefia da STIC, dentro dos SLA previsto em contrato;
- b) O Fiscal Técnico do contrato (ou seu substituto designado) assume a coordenação do incidente crítico, sendo o único ponto de decisão sobre causa e responsabilidade enquanto a origem permanecer indeterminada;
- c) O N3-SO e o N3-REDES (CONTRATADA) iniciam imediatamente a análise da camada de infraestrutura, disponibilizando evidências (logs de SO, JVM, rede, storage) ao coordenador em até 30 (trinta) minutos após o acionamento;
- d) A Equipe da CONTRATANTE inicia imediatamente a análise da camada aplicacional, disponibilizando evidências (logs da aplicação, rastreamento de transações, alertas do CNJ/TRF4) ao coordenador no mesmo prazo;
- e) O coordenador define a causa provável em até 1 (uma) hora após o início da sala de crise e direciona a responsabilidade de resolução ao grupo correspondente (N3 CONTRATADA, Equipe da CONTRATANTE ou N3 Fornecedor);
- f) Durante toda a sala de crise, o N1 (CONTRATADA) é responsável pela comunicação ao usuário final a cada 30 (trinta) minutos; e
- g) Ao final do incidente, o grupo que detinha a causa raiz emite Relatório Pós-Incidente (PIR) em até 5 (cinco) dias úteis. Se a causa for mista (infraestrutura + aplicação), N3 CONTRATADA e Equipe da CONTRATANTE emitem PIR conjunto com seções de responsabilidade claramente identificadas.

3.5. Critério de Distinção entre Infraestrutura e Aplicação

A linha divisória entre infraestrutura e aplicação para fins de responsabilidade contratual é: tudo que for resolvido mediante ação técnica sobre a camada de SO, virtualização, rede, storage, banco de dados ou servidor de aplicação (sem alteração de código-fonte ou parametrização funcional da aplicação) é responsabilidade da CONTRATADA (N3).

Tudo que exigir alteração de configuração funcional, parametrização de negócio, execução de scripts de correção de dados do sistema judicial ou acionamento de fornecedor externo para estes casos é responsabilidade da Equipe da CONTRATANTE, sem envolvimento contratual da CONTRATADA.

4. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

4.1. Equipe de Fiscalização

4.1.1. A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas por equipe formalmente designada pela autoridade competente, composta por Gestor do Contrato, Fiscal Demandante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo, observados o art. 117 da Lei nº 14.133/2021 e os arts. 22 a 26 da Resolução CNJ nº 468/2022.

4.1.2. Compete:

- a) ao Gestor do Contrato, coordenar a execução contratual e integrar as atuações dos fiscais;
- b) ao Fiscal Demandante, acompanhar a aderência dos resultados às necessidades da unidade demandante e os critérios de aceite sob a ótica do negócio;
- c) ao Fiscal Técnico, aferir a conformidade técnica, os ANS e as evidências operacionais; e
- d) ao Fiscal Administrativo, acompanhar os aspectos administrativos, fiscais, trabalhistas e documentais da execução.

4.1.3. Os papéis não serão acumulados em desacordo com as regras de segregação de funções da Resolução CNJ nº 468/2022.

4.2. Relatório Gerencial Mensal

4.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório Gerencial Mensal até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, observados os requisitos e a estrutura mínima estabelecidos no Anexo X, contendo, no mínimo:

- a) resultados consolidados dos ANS-F, KPIs, KRIs, XLAs e demais indicadores previstos no Anexo X;
- b) numeradores, denominadores, universos elegíveis, exclusões, suspensões e respectivas evidências;
- c) relação dos incidentes P1 e P2 e respectivos tempos de detecção, resposta, restauração, escalonamento e solução;
- d) RCA/PIR de 100% dos incidentes P1 sob responsabilidade total ou parcial da CONTRATADA e dos P2 recorrentes ou expressamente selecionados pela STIC, observados os prazos do Anexo X;
- e) resultados de satisfação, CSAT, NPS, XLA, CES e taxa de participação, inclusive segmentações e evolução histórica;

- f) resultados de reabertura, retrabalho, abandono, TME, FLR, qualidade, conhecimento e demais indicadores operacionais;
- g) posição dos Gatilhos Integrados de Capacidade – GIC-A e GIC-R e dos Planos de Recuperação ou Prevenção em andamento;
- h) posição dos Planos de Melhoria da Experiência decorrentes do GME;
- i) eventos causais que tenham afetado mais de um indicador;
- j) indicadores de segurança operacional, CMDDB, NOC, ITSM, links, mudanças e Gestão de Problemas; e
- k) ações corretivas, responsáveis, prazos e evidências de efetividade.

4.2.2. Mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, será realizada Reunião de Governança com a participação do preposto da CONTRATADA e dos fiscais do CONTRATANTE para apresentação e discussão do Relatório Gerencial.

4.3. Modelo de Faturamento

4.3.1. O faturamento será mensal, por grupo de serviço, e observará o procedimento de aferição, contraditório e determinação do valor faturável estabelecido no Anexo X.

4.3.1.1. A apresentação do Relatório Gerencial Mensal pela CONTRATADA não autoriza, por si só, a emissão da Nota Fiscal/Fatura.

4.3.1.2. Após a aferição independente pela fiscalização, a manifestação da CONTRATADA e a decisão final da competência, o CONTRATANTE comunicará o valor efetivamente autorizado para faturamento.

4.3.1.3. A Nota Fiscal/Fatura será emitida pela CONTRATADA após a comunicação prevista no item anterior, já considerando os ajustes financeiros e as deduções por não prestação apurados.

4.3.2. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da Nota Fiscal/Fatura devidamente emitida e atestada, observadas as demais condições legais e contratuais.

4.3.2.1. A existência de controvérsia sobre parcela específica da medição não impedirá o processamento da parcela incontroversa, na forma prevista no Anexo X.

4.3.3. O modelo de faturamento adotado é o de preço mensal fixo por grupo de serviço, com execução por preço certo e total para o escopo contratado e mensuração vinculada aos resultados e aos Acordos de Nível de Serviço. Para fins de enquadramento conceitual, observa-se a definição de empreitada por preço global do art. 6º, XXIX, da Lei nº 14.133/2021. A opção de remuneração por resultados é justificada no ETP e considera, como referencial de controle, o Acórdão TCU nº 2.037/2019-Plenário, sem atribuir ao precedente caráter de imposição do modelo.

5. HABILITAÇÃO TÉCNICA E CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA CONTRATAÇÃO

5.1. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

Para fins de habilitação técnica no certame licitatório, nos termos do art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, a licitante deverá comprovar capacidade técnico-operacional e técnico-profissional compatível com o objeto desta contratação, mediante apresentação dos documentos indicados nesta Seção. A STIC/PJES reserva-se o direito de realizar diligências, visitas técnicas e entrevistas para certificar-se da veracidade dos documentos apresentados.

5.1.1. Atestado de Capacidade Técnica – Requisitos Gerais

5.1.1.1. A licitante deverá apresentar pelo menos 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica (ACT), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, redigido em português, devidamente assinado, carimbado e preferencialmente em papel timbrado do tomador dos serviços, comprovando que a licitante prestou ou presta, sem restrição, serviços compatíveis em características e quantidades com o objeto da licitação. O(s) atestado(s) deverá(ão) atender cumulativamente aos seguintes critérios:

- a) Identificação completa do emitente, com nome, cargo, telefone e e-mail do responsável signatário;
- b) Comprovação de execução de suporte técnico a estações de trabalho e ao usuário final em ambiente corporativo, abrangendo instalação, configuração, diagnóstico e tratamento de incidentes de microinformática.
- c) Comprovação de execução de serviços de Central de Serviços de Tecnologia da Informação com volume mínimo de 15.000 (quinze mil) atendimentos anuais, em contrato vigente ou encerrado;
- d) Comprovação de execução de serviços que envolvam logística de atendimento presencial em contratos com no mínimo 40 (quarenta) localidades distintas, quantitativo limitado a aproximadamente 50% (cinquenta por cento) do número de localidades atendidas pelo PJES, em conformidade com a jurisprudência do TCU (Súmula nº 263);
- e) Comprovação de execução de serviços de gerenciamento de serviços de TI no modelo ITIL, incluindo os processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento do Nível de Serviço e Gestão do Conhecimento;
- f) Comprovação de execução de serviços de Central de Serviços de Tecnologia da Informação na modalidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), compatível com a criticidade de sistemas judiciais e administrativos de órgão público ou empresa de grande porte;
- g) Comprovação de execução de suporte técnico presencial geograficamente distribuído, com atendimento a múltiplas unidades ou localidades, em escala compatível com a parcela relevante definida no ETP, independentemente do meio logístico utilizado pelo contratado anterior.
- h) Comprovação de execução de serviços com pelo menos 5.000 (cinco mil) usuários ativos cadastrados e atendidos na plataforma ITSM, em contrato vigente ou encerrado;

- i) O atestado de capacidade técnica que não contiver todas as informações descritas acima poderá ser apresentado em conjunto com o Contrato de Prestação de Serviços, Ordem de Serviço ou instrumento equivalente que comprove as características do serviço executado. Não serão aceitos contratos ou outros instrumentos desacompanhados dos respectivos atestados de capacidade técnica;
- j) Para atendimento aos requisitos de capacidade técnica, será admitido o somatório de atestados referentes a contratos distintos, independentemente de terem sido executados de forma concomitante, desde que o conjunto das experiências comprove, de forma objetiva, as características, os quantitativos e a duração mínima exigidos para a parcela pertinente.

5.1.2. Atestado de Capacidade Técnica – Plataforma ITSM

5.1.2.1. A licitante deverá apresentar, adicionalmente, pelo menos 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica específico comprovando a implantação, configuração e customização de ferramenta de ITSM (IT Service Management) em ambiente corporativo, atendendo aos seguintes critérios:

- a) Identificação completa do emitente, com nome, cargo e assinatura do responsável;
- b) Comprovação de implantação de plataforma ITSM com os módulos de Gerenciamento de Incidentes, Requisições de Serviço, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças e CMDB (Configuration Management Database), em operação para no mínimo 5.000 (cinco mil) usuários ativos;
- c) Comprovação de customização da plataforma ITSM com desenvolvimento ou configuração de catálogo de serviços contendo no mínimo 50 (cinquenta) itens estruturados, workflows automatizados e formulários dinâmicos sem uso de código;
- d) Comprovação de integração da plataforma ITSM com ao menos um sistema de identidade corporativa e ao menos um canal de atendimento adicional (telefonia, e-mail ou portal web);
- e) Comprovação de implantação em órgão ou entidade da administração pública ou empresa privada com ambiente de TI de grande complexidade (superior a 1.000 estações de trabalho);
- f) Para atendimento aos requisitos de capacidade técnica, será admitido o somatório de atestados referentes a contratos distintos, independentemente de terem sido executados de forma concomitante, desde que o conjunto das experiências comprove, de forma objetiva, as características, os quantitativos e a duração mínima exigidos para a parcela pertinente.

5.1.3. Atestado de Capacidade Técnica – Infraestrutura de Data Center e Continuidade

5.1.3.1. A licitante deverá comprovar, por meio de atestado(s), a execução de serviços de administração de infraestrutura crítica, atendendo aos seguintes critérios:

- a) Switching de Alta Performance: Configuração e suporte em switches de Core/Data Center (modelos Arista, Cisco Nexus ou equivalentes) com suporte a conexões de 10GbE e arquitetura de redundância;
- b) Gestão de Armazenamento (Storage): Operação de sistemas de storage em modo NAS ou SAN com capacidade gerenciada igual ou superior a 200 TBytes;

- c) Proteção de Dados (Backup): Execução de políticas de backup e restore utilizando ferramentas de mercado (Veeam, Backup Exec ou similares) com volume de dados sob custódia de, no mínimo, 15 TBytes.

5.1.4. Atestado de Capacidade Técnica – Monitoramento e Centro de Operações de Rede (NOC)

5.1.4.1. A licitante deverá comprovar experiência em operação de Centro de Operações de Rede (NOC) em regime 24x7x365, atendendo aos seguintes critérios:

- a) Monitoramento ininterrupto de no mínimo 500 (quinhentos) ativos de rede e infraestrutura (servidores, switches, firewalls e equipamentos similares) em regime 24x7x365, em contrato vigente ou encerrado, compatível com o parque do PJES descrito neste Termo de referência.
- b) Comprovação de operação de NOC 24x7x365 com infraestrutura redundante e mecanismo de contingência apto a preservar a continuidade operacional, admitidas arquiteturas com site principal e site de contingência geograficamente separados, ambientes cloud multi-zona/multi-região ou outras soluções tecnicamente equivalentes, desde que a licitante demonstre redundância, capacidade de recuperação e continuidade da operação;
- c) Integração da plataforma de monitoramento com sistema ITSM para abertura automática de chamados mediante detecção de eventos e alertas, independentemente das ferramentas utilizadas na operação atestada.

5.1.5. Gestão da Plataforma ITSM – Verificação em Prova de Conceito

5.1.5.1. As capacidades de gestão de serviços corporativos multiárea da plataforma ITSM, de atendimento autônomo com IA Generativa e Processamento de Linguagem Natural (PLN) e de busca semântica aplicada à base de conhecimento não constituem requisito de habilitação técnica, sendo exigidas como funcionalidades obrigatórias da solução ofertada, nos termos do Anexo V, e verificadas na Prova de Conceito (Anexo VI), como condição de aceite da plataforma ITSM, nos termos da Seção 6 deste Termo de Referência.

5.1.6. Atestado de Capacidade Técnica – Camada de Aplicação e Dados

5.1.6.1. Comprovação de serviços de suporte em camadas de software, compatível com o ambiente do PJES:

- a) Administração de SGBD: Gerenciamento, configuração e manutenção de pelo menos dois dos seguintes Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados presentes no ambiente do PJES: Oracle, Microsoft SQL Server, PostgreSQL, MySQL ou MariaDB;
- b) Servidores de Aplicação: Instalação e manutenção de servidores de aplicação Web (JBoss/WildFly, NGinx, Apache Tomcat ou equivalentes) em ambiente produtivo, com suporte a sistemas operacionais Windows e Linux (Debian, Ubuntu, Red Hat Enterprise Linux ou SUSE);

c) Ambientes de Virtualização: Suporte à administração de ambientes virtualizados com hipervisores VMware vSphere/ESXi ou KVM (Nutanix/Proxmox), compatível com a infraestrutura do Data Center do PJES.

5.2. Certificação HDI Support Center Certification (SCC) – Condição para Assinatura do Contrato e Certificação da Operação do PJES

5.2.1. A licitante vencedora deverá comprovar no ato da assinatura do contrato, como condição para a celebração do instrumento contratual, que possui Certificação HDI Help Desk Institute, na modalidade Support Center Certification (SCC), vigente, emitida em nome da própria pessoa jurídica adjudicatária, de sua matriz, filial ou unidade operacional pertencente à mesma pessoa jurídica, ainda que referente a operação, site ou central de atendimento diversa daquela que será implantada para o PJES.

5.2.2. Para fins do item anterior, será aceita certificação HDI SCC vigente obtida pela licitante vencedora em operação, site ou central de atendimento diversa daquela que será implantada para o PJES, desde que o certificado esteja válido na data da assinatura contratual e comprove a maturidade operacional da empresa na prestação de serviços de Service Desk, segundo os critérios auditáveis do Help Desk Institute.

5.2.3. A não comprovação da certificação HDI SCC vigente no ato da assinatura do contrato impedirá a celebração do instrumento contratual, hipótese em que poderá ser convocada a licitante subsequente, observada a legislação aplicável.

5.2.4. A exigência prevista neste item não constitui requisito de habilitação técnica para participação no certame, não importando em inabilitação automática das licitantes durante a fase de habilitação, mas condição objetiva para a assinatura do contrato pela licitante vencedora, em razão da criticidade, continuidade e maturidade operacional exigidas para a execução dos serviços de Central de Serviços de Tecnologia da Informação do PJES.

5.2.5. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá submeter à auditoria do Help Desk Institute a operação específica de Service Desk implantada para o PJES, correspondente ao Grupo 1 – N1/Central de Serviços, obtendo, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias corridos contados da assinatura do contrato, a certificação HDI SCC da referida operação ou documento formal emitido pelo Help Desk Institute que comprove a extensão, averbação ou inclusão da operação do PJES no escopo de certificação HDI SCC vigente da CONTRATADA.

5.2.6. A certificação da operação específica do PJES tem por finalidade assegurar que os processos, métricas, práticas de gestão, governança operacional, base de conhecimento, canais de atendimento, gestão de pessoas, indicadores de qualidade e mecanismos de melhoria contínua implantados no ambiente do CONTRATANTE estejam aderentes aos padrões avaliados pela certificação HDI SCC.

5.2.7. A CONTRATADA deverá manter vigente, durante a execução do contrato, 6ª certificação HDI SCC apresentada como condição para a assinatura do contrato, bem como apresentar à fiscalização, quando solicitado, evidências do andamento do processo de certificação da operação específica do PJES;

5.2.8. O não cumprimento da obrigação de certificar a operação específica do PJES no prazo estabelecido no item 5.2.5 constituirá inadimplemento contratual grave, sujeitando a CONTRATADA à aplicação das sanções

contratuais cabíveis, sem prejuízo da apresentação de plano de ação corretiva e da adoção das medidas administrativas necessárias à preservação da continuidade dos serviços.

5.2.9. A certificação da operação específica do PJES terá por finalidade verificar se a maturidade organizacional demonstrada pela CONTRATADA no momento da assinatura foi efetivamente transferida, adaptada e implantada na Central de Serviços do Tribunal.

5.2.10. Compete exclusivamente à CONTRATADA adotar, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, todas as providências necessárias à manutenção da certificação da operação do PJES durante a vigência contratual, incluindo auditorias de acompanhamento, renovação, recertificação, tratamento de não conformidades e demais procedimentos exigidos pelo organismo certificador.

6. PROVA DE CONCEITO (POC)

A exigência de Prova de Conceito (PoC) neste Termo de Referência decorre da complexidade técnica e da criticidade do objeto contratado uma Central de Serviços de TIC escalonada (N1, N2 e N3) integrada a um Centro de Operações de Rede (NOC 24x7) e a uma plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) que deverá interoperar com os sistemas judiciais do PJES.

Considerando o volume de chamados, a diversidade de integrações exigidas no Anexo V e o impacto direto da solução na continuidade da prestação jurisdicional, a mera comprovação documental de atendimento aos requisitos técnicos não é suficiente para assegurar, com o grau de certeza exigido pelo interesse público, que a solução ofertada de fato funciona na prática nos termos especificados.

A PoC constitui, portanto, medida de verificação prática da conformidade da solução ofertada, compatível com a complexidade e a criticidade do objeto. Sua realização encontra amparo direto no art. 17, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, que admite a exigência de prova de conceito, exame de conformidade e outros testes de interesse da Administração em relação ao licitante provisoriamente vencedor, na fase de julgamento, desde que previstos no edital.

A exigência observa, ainda, a jurisprudência do Tribunal de Contas da União, em especial o Acórdão nº 2.059/2017-Plenário, utilizado como referencial quanto à realização da prova de conceito na fase externa da licitação e à necessidade de prévia definição das especificações técnicas mínimas e dos critérios objetivos de avaliação. No regime da Lei nº 14.133/2021, a convocação do licitante provisoriamente vencedor para a PoC decorre diretamente do art. 17, § 3º.

É exatamente o modelo adotado neste Termo de Referência: os requisitos técnicos obrigatórios da plataforma estão previamente definidos no Anexo V, o roteiro e os itens de demonstração da PoC estão definidos no Anexo VI, a PoC é realizada na fase de julgamento em relação à licitante provisoriamente

classificada em primeiro lugar e sua aprovação constitui condição para o prosseguimento do procedimento, observada a ordem de fases estabelecida no edital.

Os prazos, limites de duração e critérios objetivos estabelecidos nos itens 6.2.3 a 6.2.9 e no roteiro do Anexo VI observam, por sua vez, a vedação a exigências que imponham ônus ou custos desnecessários aos licitantes antes da celebração do contrato (Súmula TCU nº 272), preservando a proporcionalidade e a razoabilidade da exigência. Dessa forma, a validação prévia mediante PoC é condição indispensável para que a Administração alcance, de fato, os objetivos da contratação, mitigando o risco de inexecução contratual, de descontinuidade dos serviços essenciais ao funcionamento do Poder Judiciário e de necessidade de nova licitação por inadequação da solução contratada.

- O roteiro do Anexo VI seleciona requisitos do Anexo V para verificação prática, preservando a rastreabilidade entre cada item de demonstração e sua respectiva referência técnica. Para fins de avaliação da PoC, prevalecerá a relação de requisitos expressamente indicada na coluna “Ref. Anexo V” do Anexo VI, não produzindo efeito classificatório eventual quantitativo agregado constante de versões anteriores do documento.

6.1. Conformidade Técnica da Plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM)

6.1.1. A licitante deverá ofertar Plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) própria ou de terceiros que atenda integralmente às especificações técnicas estabelecidas no Anexo V deste Termo de Referência, o qual define os requisitos funcionais, de integração, de automação e de inteligência artificial exigidos para a execução dos serviços dos Grupos 1 a 4 (N1, N2, N3 e NOC). O Anexo V constitui referência técnica vinculante e serve de base para a avaliação da solução na Prova de Conceito prevista no Anexo VI.

6.1.2. A conformidade da plataforma ITSM com os requisitos selecionados para verificação prática será aferida por meio da Prova de Conceito, nos termos do Anexo VI deste Termo de Referência. A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá apresentar, quando da convocação para a PoC, declaração formal de que a solução ofertada atende aos requisitos do Anexo V, sem prejuízo da verificação prática das funcionalidades selecionadas no roteiro do Anexo VI. A aprovação na PoC constitui condição para o prosseguimento do procedimento licitatório, observada a ordem de fases definida no edital.

6.2. Procedimento da Prova de Conceito

6.2.1. Após o julgamento e a classificação das propostas, a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada formalmente pela STIC para a realização da Prova de Conceito (PoC). Aprovada a solução na PoC, o procedimento prosseguirá para a fase de habilitação, observada eventual inversão de fases expressamente prevista e motivada no edital, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

6.2.2. A PoC é etapa ELIMINATÓRIA do processo licitatório e tem como objetivo verificar, na prática, a conformidade da solução ofertada com 100% (cem por cento) das funcionalidades obrigatórias selecionadas no roteiro do Anexo VI. A demonstração deverá ser realizada exclusivamente a partir de equipamentos de responsabilidade da licitante. O PJES não fornecerá infraestrutura, rede ou base de dados.

6.2.3. A PoC deverá ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da convocação formal pela STIC, em local e data definidos pelo PJES, podendo ser realizada nas dependências do próprio Tribunal ou em ambiente previamente aprovado pela STIC..

6.2.4. A Comissão de Avaliação será designada pela STIC e será composta por no mínimo 3 (três) servidores com conhecimento técnico em gestão de serviços de TI, ITSM e infraestrutura de redes. A Comissão julgará cada item do roteiro (Anexo VI) como “Satisfatório” ou “Insatisfatório”, sendo as decisões registradas em ata circunstanciada, com assinatura de todos os membros e do representante legal da licitante.

6.2.5. A solução será considerada aprovada na PoC somente se atender à totalidade dos itens obrigatórios do roteiro constante do Anexo VI, com avaliação “Satisfatório” em cada um deles. Havendo avaliação “Insatisfatório” decorrente de falha de configuração, parametrização ou condução da demonstração, e não de inexistência da funcionalidade, a Comissão de Avaliação poderá, uma única vez e mediante decisão motivada registrada em ata, conceder prazo de até 1 (um) dia útil para nova demonstração, restrita aos itens não atendidos. Persistindo a avaliação “Insatisfatório” em qualquer item, ou constatada a inexistência da funcionalidade, a proponente será reprovada, sendo convocada a empresa classificada subsequente, e assim sucessivamente, até a apuração de proponente que atenda integralmente aos requisitos.

6.2.6. A licitante deverá demonstrar o funcionamento da solução tal como ofertada, sendo vedadas: configurações realizadas exclusivamente para a PoC e não disponíveis em produção; demonstrações por vídeo gravado; e apresentações em formato exclusivamente teórico (slides). A Comissão poderá solicitar a repetição de qualquer demonstração e formular questionamentos durante a sessão.

6.2.7. A licitante deverá disponibilizar, durante toda a PoC, profissional técnico habilitado capaz de operar a solução e responder aos questionamentos da Comissão. A duração máxima de cada dia útil é de 6 (seis) horas, podendo ser prorrogada por decisão da Comissão de Avaliação, mediante registro em ata.

6.2.8. A ausência de demonstração de qualquer item obrigatório, seja por incapacidade técnica, ausência de funcionalidade ou dependência de desenvolvimento não disponível no momento da PoC, implicará avaliação “Insatisfatório” e consequente reprovação da proponente.

6.2.9. Cada item do roteiro (Anexo VI) está vinculado a um ou mais requisitos do Anexo V (coluna “Ref. Anexo V”), assegurando que a demonstração esteja integralmente lastreada nas especificações técnicas deste Termo de Referência.

7. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. Constituem infrações administrativas as condutas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021 que sejam aplicáveis à licitação e à execução contratual, sem prejuízo das obrigações específicas previstas neste TR e no contrato.

7.2. Observados o contraditório, a ampla defesa, a competência e o rito legal, poderão ser aplicadas as sanções de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, nos termos do art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

- a) Na dosimetria serão considerados a natureza e a gravidade da infração, as peculiaridades do caso, agravantes e atenuantes, os danos causados e os demais critérios do art. 156, § 1º.

- b) O atraso injustificado sujeitará a CONTRATADA à multa de mora prevista no contrato, nos termos do art. 162, calculada sobre o valor mensal do grupo ou componente diretamente afetado, em percentual e limite expressamente definidos neste termo de referência, sem utilizar bases de cálculo incompatíveis entre si.
- c) As multas administrativas compensatórias observarão os limites do art. 156, § 3º, e serão graduadas por faixa de gravidade definidos neste termo de referência, com motivação do percentual concreto.
- d) O impedimento e a declaração de inidoneidade serão aplicados somente nas hipóteses, alcance e prazos estabelecidos no art. 156, §§ 4º a 6º, mediante o procedimento legalmente exigido.

7.3. Os ajustes financeiros decorrentes dos ANS-F previstos no Anexo X representam adequação do valor devido ao resultado efetivamente entregue e não se confundem com sanção administrativa. A mesma ocorrência somente poderá fundamentar, adicionalmente, sanção quando também constituir infração administrativa autônoma, mediante motivação fática e jurídica específica, proporcionalidade e vedação de dupla punição pelo mesmo fundamento.

8. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. Os serviços objeto desta contratação estão organizados em componentes de precificação próprios, em regime de preço global fixo mensal.

8.2. O valor estimado total da contratação, consolidado a partir dos 4 (quatro) grupos de serviço de que trata será apurado mediante pesquisa de preços em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 com consulta a contratações similares no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e a fornecedores especializados (mínimo de três cotações), sendo o resultado consolidado antes da publicação do edital.

8.3. A proposta comercial das licitantes deverá ser formulada e apresentada em conformidade com a estrutura de formação de preços, os critérios de julgamento e aceitabilidade e as condições de validade, reajuste e repactuação estabelecidos no ANEXO I – PROPOSTA COMERCIAL deste Termo de Referência, ao qual se remete para o detalhamento dos elementos obrigatórios da proposta, da tabela-resumo de formação de preços por grupo de serviço e dos documentos complementares exigidos das licitantes.

9. MAPA DE ANEXOS

Em observância ao art. 6º, inciso XXIII, da Lei nº 14.133/2021, que exige que o Termo de Referência contemple, de forma articulada, os elementos técnicos, operacionais e contratuais da contratação, os anexos a seguir relacionados constituem parte técnica integrante e vinculante deste instrumento, complementando as condições gerais, as obrigações das partes e os critérios de habilitação e faturamento definidos nos itens anteriores. Dada a complexidade multissetorial do objeto, que abrange Central de Serviços de TI, plataforma de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), infraestrutura de telefonia e Centro de Operações de Rede (NOC), acordos de nível de serviço e matrizes de responsabilidade, o mapeamento consolidado dos anexos, com a indicação do respectivo número e título, tem por finalidade assegurar a rastreabilidade documental, mitigar o risco de conflito

interpretativo entre os diversos documentos técnicos e facilitar a consulta pelas equipes de gestão e fiscalização do contrato, bem como pelos licitantes.

Anexo	Título
Anexo I	Proposta comercial
Anexo II	Especificações técnicas dos serviços
Anexo III	Qualificações e atribuições dos perfis profissionais
Anexo IV	Requisitos mínimos da solução de telefonia e central de atendimento 0800
Anexo V	Especificações técnicas da plataforma de gerenciamento de serviços de TI (ITSM)
Anexo VI	Roteiro para prova de conceito (POC)
Anexo VII	Endereço das localidades judiciárias
Anexo VIII	Distâncias entre as localidades e as sedes dos polos regionais
Anexo IX	Polos regionais de atendimento
Anexo X	Acordos de nível de serviço (ANS/SLA)
Anexo XI	Catálogo de serviços
Anexo XII	Matriz de responsabilidade
Anexo XIII	Termo de confidencialidade e manutenção do sigilo
Anexo XIV	Declaração de compromisso de confidencialidade da visita técnica
Anexo XV	Declaração de visita técnica
Anexo XVI	Declaração de não comparecimento à visita técnica

10. DA VISITA TÉCNICA

- 10.1 A definição dos valores relacionados ao objeto deste Termo de Referência está intrinsecamente associada a informações de caráter sigiloso sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE.
- 10.2 Com o intuito de assegurar a igualdade de condições entre os licitantes e garantir a apresentação de propostas adequadas e compatíveis com a realidade do TJES, a visita técnica deverá ser realizada **exclusivamente por videoconferência**, em data e horário previamente agendados junto ao CONTRATANTE. O objetivo da visita técnica é sanar dúvidas específicas sobre modelos, versões e topologia da soluções existem no ambiente TJES.
- 10.3 Nenhuma nova informação de dimensionamento será fornecida além daquelas constantes no Termo de Referência, sendo a visita condicionada à assinatura prévia do **Anexo XIV – Declaração de Compromisso de Confidencialidade da Visita Técnica**.
- 10.4 As empresas licitantes poderão realizar a visita técnica junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES), a qual ocorrerá exclusivamente de forma virtual, por meio da plataforma Google Meet;
- 10.5 A visita deverá ocorrer no intervalo entre 13h as 18h, em até 01 (um) dia útil antes da data de abertura da sessão pública do pregão eletrônico, com duração máxima de 1,5 horas, sempre acompanhada por servidor formalmente designado pelo TJES

- 10.6 Para agendamento da Visita técnica deverá ser realizado através dos horários disponíveis no link <https://calendar.app.google/gRoWNb49tyr7DChV8>
- 10.7 O tempo mínimo de antecedência para reservar um horário é de 72 horas corridas;
- 10.8 Tal procedimento é recomendável para que as empresas conheçam as características técnicas do ambiente, preparem-se para a execução contratual e realizem adequadamente suas propostas.
- 10.9 As empresas deverão encaminhar o **Anexo XIV, em formato PDF**, através do formulário <https://forms.gle/I2I4uHgTvzzG3p4LA> contendo as seguintes informações:
- a) Razão social e CNPJ da empresa;
 - b) Nome, telefone e e-mail do responsável pelo contato;
 - c) Nome completo, documento de identificação e e-mail dos representantes técnicos que participarão da visita;
 - d) Cópia digitalizada da Declaração de Compromisso de Confidencialidade da Visita Técnica devidamente preenchida e assinada.
- 10.10 Como requisito mínimo a visita técnica a empresa deverá encaminhar o **anexo XIV** com, no mínimo, 2 horas de antecedência a agenda previamente marcada. A ausência do documento implica no cancelamento da agenda;
- 10.11 A realização da visita será acompanhada por representante designado pelo TJES e, ao final, será emitido o **Anexo XV - Declaração de Visita Técnica**, documento que deverá ser anexado à documentação de habilitação como prova da efetiva participação na visita técnica.
- 10.12 O Agendamento só será efetivado com o recebimento da Declaração de Compromisso de Confidencialidade da Visita Técnica assinado.
- 10.13 A licitante que não participar da visita técnica deverá apresentar o **Anexo XVI - Declaração de Não Comparecimento à Visita Técnica**, no qual declarará ciência aos riscos de não conhecer o ambiente do TJES em sua integralidade.
- 10.14 Este procedimento visa assegurar que todas as empresas participantes tenham pleno entendimento das condições operacionais e de segurança do ambiente, permitindo a formulação de propostas realistas e reduzindo riscos de inconsistência técnica ou de subdimensionamento dos serviços a serem prestados.

11. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 11.1 Será admitida a subcontratação parcial exclusivamente de parcelas acessórias, instrumentais ou especializadas do objeto, desde que previamente autorizada, por escrito, pelo CONTRATANTE, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e o disposto no art. 122 da Lei nº 14.133/2021.
- 11.2 É vedada a subcontratação total do objeto, bem como a subcontratação que implique transferência da responsabilidade pela execução, coordenação, integração, gestão operacional ou cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço da contratação.
- 11.3 Deverão ser executadas diretamente pela CONTRATADA, não sendo admitida sua transferência integral a terceiros, as parcelas que constituem o núcleo essencial da contratação, especialmente:
- a) operação da Central de Serviços de 1º Nível – N1, inclusive sua função de Ponto Único de Contato – SPOC;

- b) coordenação e execução dos serviços de N2 remoto e presencial, inclusive Mesa de Atendimento VIP, postos fixos e gestão das equipes de atendimento dos polos regionais;
- c) prestação dos serviços de Suporte Especializado de 3º Nível – N3;
- d) operação e coordenação do Centro de Operações de Rede – NOC 24x7x365;
- e) gestão operacional integrada dos fluxos de atendimento e escalonamento entre N1, N2, N3 e NOC;
- f) gerenciamento do cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço – ANS/SLA e produção das evidências operacionais utilizadas para sua aferição;
- g) administração operacional da plataforma ITSM, inclusive sua integração com os serviços objeto do contrato;
- h) gestão, manutenção e integridade do CMDB e dos processos de Gerenciamento de Configuração relacionados ao objeto; e
- i) demais parcelas consideradas relevantes para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional da CONTRATADA, ressalvadas situações excepcionais previamente autorizadas e devidamente motivadas pelo CONTRATANTE.

11.4 Poderá ser admitida, mediante prévia autorização do CONTRATANTE, a subcontratação de serviços acessórios ou instrumentais, entre os quais:

- a) serviços de telecomunicações e fornecimento dos links dedicados previstos neste Termo de Referência;
- b) serviços de telefonia, 0800 e infraestrutura de telecomunicações;
- c) locação, manutenção, seguro ou outros serviços relacionados aos veículos utilizados no atendimento presencial;
- d) infraestrutura de hospedagem, datacenter ou computação em nuvem utilizada como componente da plataforma ITSM, quando inerente ao modelo tecnológico da solução;
- e) serviços especializados de fabricante, desenvolvedor ou mantenedor da plataforma ITSM ou de outros componentes tecnológicos utilizados na prestação;
- f) serviços de auditoria, certificação e recertificação, inclusive aqueles relacionados ao HDI Support Center Certification – SCC;
- g) assistência técnica autorizada, garantia ou manutenção especializada de equipamentos ou componentes;
- h) outros serviços auxiliares que, a critério do CONTRATANTE, não caracterizem transferência de parcela essencial ou do núcleo de responsabilidade da CONTRATADA.

11.5 A utilização de fabricantes, operadoras de telecomunicações, provedores de nuvem, datacenters, distribuidores, empresas de logística, locadoras de veículos, certificadoras, assistência técnica autorizada ou fornecedores de componentes tecnológicos necessários à composição da solução não caracteriza, por si só, subcontratação do objeto, desde que não haja transferência a tais terceiros da execução das atividades essenciais atribuídas diretamente à CONTRATADA.

11.6 Qualquer pedido de subcontratação deverá ser previamente submetido à fiscalização do contrato e conter, no mínimo:

- a) identificação da empresa a ser subcontratada;

- b) descrição precisa da parcela do objeto a ser subcontratada;
- c) justificativa técnica ou operacional para a subcontratação;
- d) demonstração de que a medida não prejudicará a integração da solução, a segurança da informação, os níveis de serviço, a continuidade ou a fiscalização contratual;
- e) quando aplicável, documentação comprobatória da capacidade técnica da subcontratada para execução da parcela correspondente.

11.7 A autorização para subcontratação não implicará qualquer relação contratual entre o CONTRATANTE e a subcontratada, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela execução do objeto, pela qualidade dos serviços, pelo cumprimento dos ANS/SLA e por todos os atos e omissões das empresas por ela utilizadas.

11.8 A CONTRATADA será responsável pela supervisão, coordenação e fiscalização das atividades executadas por suas subcontratadas, respondendo perante o CONTRATANTE pelas obrigações trabalhistas, fiscais, comerciais, civis, de segurança da informação, proteção de dados e demais responsabilidades relacionadas às parcelas subcontratadas, nos limites estabelecidos pela legislação aplicável.

11.9 A subcontratada deverá observar integralmente as políticas de segurança da informação, proteção de dados, confidencialidade, controle de acesso e demais normas aplicáveis ao ambiente do PJES, quando suas atividades implicarem acesso a dados, sistemas, infraestrutura ou instalações do CONTRATANTE.

11.10 O CONTRATANTE poderá, mediante decisão motivada, recusar ou determinar a substituição de subcontratada cuja atuação apresente risco à segurança, continuidade, qualidade ou regularidade da execução contratual, sem que disso decorra direito da CONTRATADA a pagamento adicional ou alteração dos níveis de serviço contratados.

11.11 A subcontratação autorizada não produzirá qualquer alteração nos preços contratados, não afastará a responsabilidade integral da CONTRATADA e não poderá ser utilizada como fundamento para prorrogação de prazos, revisão de ANS ou transferência de riscos originalmente atribuídos à CONTRATADA.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Os casos omissos serão decididos pela autoridade competente do CONTRATANTE, com observância da Lei nº 14.133/2021, do edital, do contrato, dos normativos aplicáveis e dos princípios de direito público, assegurada a manifestação da CONTRATADA quando a decisão puder afetar seus direitos ou obrigações.

12.2. As alterações do contrato somente ocorrerão nas hipóteses legalmente admitidas, mediante motivação, instrução processual e formalização apropriada, observados os limites legais, a manutenção da identidade do objeto e, quando cabível, o equilíbrio econômico-financeiro.

12.3. Este Termo de Referência é parte integrante do edital de licitação e do contrato dele decorrente, prevalecendo suas disposições técnicas sobre quaisquer outros documentos em caso de conflito, salvo disposição expressa em contrário no instrumento contratual.

13. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Compõem os artefatos de contratação em conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022 os seguintes documentos.

- a) Estudo técnico Preliminar;
- b) Mapa de Gerenciamento de Riscos;
- c) Execução do Contrato;
- d) Gestão do Contrato;
- e) Plano de Sustentação;

14. APROVAÇÃO E ASSINATURA

A presente Equipe de Planejamento da Contratação, aprova o Termo de Referência e atesta sua conformidade às disposições da Resolução CNJ nº 468/2022.

Integrante Demandante: João Luiz da Costa Silva

Integrante Técnico: Jeferson Kretli Mendes

Integrante Técnico: Luciano Carlos do Nascimento

Integrante Técnico: Karina Marques Pereira

Integrante Administrativo: Eduardo Fernandes Leal

15. CIÊNCIA DA INSTÂNCIA DELIBERATIVA DE TIC

Confirmo o recebimento do presente estudo, no qual tomo ciência de forma integral de seu conteúdo.

Para prosseguimento, encaminho à Secretária-geral para as providências cabíveis.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo
Secretaria de Tecnologia da Informação

Teófilo Teixeira Dias
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO I – PROPOSTA COMERCIAL

Este Anexo estabelece as regras para a formulação, apresentação e composição da Proposta Comercial a ser apresentada pelas licitantes.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A PROPOSTA

1.1. A proposta comercial deverá ser apresentada em papel timbrado da licitante ou em formulário eletrônico equivalente disponibilizado no sistema utilizado para a licitação, redigida em língua portuguesa, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, e assinada por representante legal ou procurador com poderes específicos.

1.2. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de sua apresentação. Na omissão da licitante quanto ao prazo de validade, considerar-se-á aceito o prazo mínimo estabelecido neste instrumento convocatório;

1.3. Os preços cotados deverão ser expressos em moeda corrente nacional, com duas casas decimais, e deverão contemplar a integralidade dos custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução do objeto, incluindo, sem prejuízo de outros: mão de obra, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, benefícios, materiais, equipamentos, deslocamentos, tributos incidentes, Bonificação e Despesas Indiretas (BDI) e margem de lucro, não sendo admitidos pleitos de acréscimo a esse título posteriormente à contratação.

1.4. A apresentação da proposta implica a concordância integral e incondicional da licitante com os termos, condições, especificações técnicas e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência

2. ESTRUTURA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

2.1. Os custos relativos ao fornecimento de todas as soluções deverão estar integralmente inclusos nos preços mensais dos grupos de serviço constantes da tabela-resumo de formação de preços de que trata o item 3 deste Anexo, não sendo admitida a cobrança em separado, a qualquer título, pelo fornecimento, licenciamento, implantação, integração, manutenção ou sustentação desses itens.

3. TABELA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

3.1 Escopo de fornecimento

Item	Grupo de Serviço	Valor Mensal Unitário Médio (R\$)	Valor Anual (R\$)	Valor Global 48 meses (R\$)
1	Grupo 1 – N1: Central de Serviços			
2	Grupo 2 – N2: Suporte Técnico			
3	Grupo 3 – N3: Suporte Especializado			
4	Grupo 4 – NOC: Centro de Operações de Rede			
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA (48 meses)		Somatório dos valores mensais dos 4 grupos × 48 meses		

3.2 Integram o objeto e deverão ser integralmente fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus adicional ao CONTRATANTE todos os demais recursos humanos, tecnológicos, físicos e logísticos necessários à plena execução dos serviços, soluções previstas neste Termo de Referência.

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO E ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

4.1. O critério de julgamento será o de menor preço global, apurado pelo somatório dos valores mensais de todos os grupos de serviço multiplicado pelo prazo de vigência inicial de 48 (quarenta e oito) meses;

4.3. Diante de indício de inexecutabilidade, a Administração poderá exigir da licitante, em prazo razoável, a comprovação da exequibilidade dos preços propostos, mediante planilha de custos detalhada, sob pena de desclassificação, observado o devido processo administrativo e o contraditório.

5. VALIDADE, REAJUSTE E REPACTUAÇÃO

5.1. Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, contado da data-base da proposta, podendo, após esse período, ser repactuados a pedido da CONTRATADA.

ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

1. Atribuição dos Grupos de Trabalho

1.1. Grupo 1 – N1: Atendimento de 1º Nível – Central de Serviços

1.1.1. A Central de Serviços constituirá o Ponto Único de Contato (SPOC – Single Point of Contact) para todos os usuários do PJES, recepcionando chamados pelos seguintes canais integrados à plataforma ITSM: central telefônica (com URA e CTI integrados ao ITSM), portal de chamados web, WhatsApp Comercial, e-mail institucional e chatbot com inteligência artificial (NLP).

1.1.2. Compete à equipe N1;

- a) Registrar, classificar, priorizar, diagnosticar e acompanhar 100% dos chamados durante todo o ciclo de vida, incluindo comunicação proativa ao usuário sobre o status do atendimento;
- b) Maximizar a resolução no 1º Nível – FLR (First Level Resolution) dos chamados classificados no Catálogo de Serviços como resolvíveis pelo N1, observadas a fórmula, as regras de elegibilidade, a janela de reabertura e a meta estabelecidas no Anexo X;
- c) Promover atendimento remoto às estações de trabalho dos usuários, inclusive equipamentos fora das dependências físicas do PJES;
- d) Monitorar em tempo real a fila de atendimento telefônico, controlando ligações em espera, tempo médio de espera (TME) e percentual de ligações abandonadas;
- e) Registrar 100% dos atendimentos realizados pela URA e disponibilizar as gravações no sistema ITSM, vinculadas ao respectivo chamado;
- f) Prestar atendimento durante plantão judiciário (sábados, domingos, feriados e dias úteis fora do horário normal) para chamados de prioridade alta e crítica relacionados às atividades de plantão definidas na Resolução PJES nº 29/2010;
- g) Contribuir continuamente para a atualização e expansão da Base de Conhecimento, documentando soluções adotadas e propondo novos fluxos ao chatbot;
- h) Recepcionar e registrar chamados referentes ao sistema PJe e demais sistemas judiciais do PJES (SEI, Portal do Tribunal, BacenJud, Infojud, Central de Mandados e outros sistemas indicados pela STIC), efetuando diagnóstico inicial com base na Base de Conhecimento da plataforma ITSM e buscando a resolução do incidente em primeira chamada. Quando o chamado não puder ser resolvido pelo N1, deverá ser formalmente escalonado, via plataforma ITSM, para a Mesa/Equipe N2 Interna do PJES (equipe própria de servidores da STIC), com registro do diagnóstico realizado, evidências coletadas e descrição detalhada do incidente; a CONTRATADA não assumirá responsabilidade pela resolução técnica dos sistemas judiciais, limitando-se ao atendimento de 1º Nível e ao escalonamento qualificado nos termos estabelecidos pela STIC. O SLA do N1 para esses chamados será contado até o momento do escalonamento formal para a equipe interna, sendo esse o marco de encerramento do atendimento contratual do N1 para esta categoria de chamado; e

- i) Manter cadastro atualizado na plataforma ITSM dos servidores e contatos da equipe N2 Interna do PJES responsáveis por cada sistema judicial, de modo que o escalonamento previsto na alínea h seja sempre direcionado ao responsável correto, com as notificações e alertas configurados conforme orientação da STIC.

1.1.3. Subgrupo N1-AU – Administração de Usuários

1.1.3.1. A subequipe de Administração de Usuários executará todas as atividades de gestão do ciclo de vida de identidades digitais, incluindo criação, modificação, desbloqueio, redefinição de senha e revogação de acessos, sistemas, aplicativos, e-mail corporativo e demais ferramentas institucionais do PJES.

1.1.3.2. Todas as demandas de provisionamento de acesso deverão ser executadas em estrita conformidade com as Políticas de Segurança da Informação da STIC e somente mediante autorização formal dos gestores de sistema, observando o princípio do menor privilégio.

1.2. Grupo 2 – N2: Atendimento de 2º Nível – Suporte Técnico

1.2.1. N2 Presencial

O atendimento presencial de 2º Nível compreende as competências gerais definidas no item 1.2.1.1 e organiza-se nos subgrupos N2-VIP (item 1.2.1.2), N2-Itinerante (item 1.2.1.3) e N2-fixo (item 1.2.1.4).

1.2.1.1. Compete à equipe N2 Presencial:

- a) Prestar atendimento presencial em todas as unidades judiciárias do Estado do Espírito Santo, com ANS diferenciados para a Região Metropolitana da Grande Vitória e os municípios do interior;
- b) Executar instalação, configuração, manutenção e substituição de equipamentos de microinformática (computadores, notebooks, impressoras, monitores, scanners, tokens, smartphones institucionais, equipamentos de videoconferência e demais periféricos);
- c) Realizar organização periódica de racks, mapeamento de estrutura de rede de comarcas, ativação e desativação de pontos de rede já existentes na infraestrutura de cabeamento estruturado do PJES, configuração de impressoras na rede corporativa e rondas preventivas em setores críticos. A ativação de pontos de rede compreende exclusivamente a habilitação lógica da porta no switch e a configuração de VLAN correspondente, não incluindo a execução de serviços de cabeamento estruturado, como passagem de cabos, instalação de canaletas, patch panels ou quaisquer obras físicas de infraestrutura, que permanecem sob responsabilidade do CONTRATANTE;
- d) Acompanhar sessões do Pleno e das Câmaras Reunidas do PJES e eventos institucionais agendados, prestando suporte técnico presencial a magistrados, assessores e servidores; e
- e) Gerenciar o fluxo de equipamentos em garantia junto a fornecedores e assistências técnicas autorizadas, coletando evidências e acompanhando prazos.

1.2.1.2. Subgrupo N2-VIP – Mesa de Atendimento Presencial ao 2º Grau

1.2.1.2.1. A Mesa de Atendimento VIP constitui subgrupo diferenciado do Grupo 2, destinado exclusivamente ao atendimento presencial de magistrados, assessores de desembargadores e servidores lotados no 2º Grau de Jurisdição do PJES (Tribunal Pleno, Câmaras Cíveis e Câmaras Criminais), incluindo a Presidência e a Vice-Presidência do Tribunal.

1.2.1.2.2. Os profissionais alocados na Mesa VIP deverão atender presencialmente na sede do PJES (Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60, Enseada do Suá, Vitória/ES), em horário de cobertura das 07h às 19h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, com SLA e padrões de conduta diferenciados, conforme as seguintes exigências:

- a) Uniforme obrigatório: traje social completo composto por terno (paletó e calça), camisa social e gravata, para profissionais do sexo masculino; e traje social equivalente (blazer e calça ou saia social, blusa social) para profissionais do sexo feminino. O padrão de uniformização deverá ser aprovado pela STIC antes do início da operação, sendo vedado o uso de uniforme de identificação da empresa ou crachá de cor diversa do padrão aprovado;
 - b) Para chamados de prioridade Crítica (P1) de magistrados de 2º Grau durante o período de plantão judiciário, o técnico VIP deverá estar disponível por sobreaviso, com acionamento e início de atendimento em até 30 (trinta) minutos;
 - c) Perfil comportamental: postura discreta, proatividade, capacidade de comunicação com autoridades, sigilo absoluto sobre questões judiciais e administrativas tratadas no âmbito do 2º Grau, e ciência de que a substituição do profissional poderá ser solicitada motivadamente pela STIC ou pela Presidência do Tribunal;
 - d) Atendimento personalizado: o técnico VIP deverá conhecer o perfil de uso e as configurações específicas de cada gabinete de desembargador, mantendo registro atualizado no CMDDB da plataforma ITSM;
 - e) Experiência mínima: mínimo de 2 (dois) anos em suporte técnico presencial, com histórico demonstrável de atendimento a usuários de perfil executivo ou autoridades. Os requisitos completos de qualificação constam do Perfil 3-VIP do Anexo III deste Termo de Referência.
- 1.2.1.2.3. O chamado aberto por usuário do 2º Grau deverá ser automaticamente classificado com o marcador "VIP-2G" na plataforma ITSM, acionando de forma imediata e exclusiva a fila de atendimento da Mesa VIP, com aplicação dos SLA diferenciados
- 1.2.1.2.4. A lista de usuários autorizados a utilizar a Mesa VIP será definida e atualizada exclusivamente pela STIC, com comunicação formal à CONTRATADA. A ampliação ou redução da lista não constitui alteração contratual, não gerando acréscimo ou supressão de valor.

1.2.1.3. Subgrupo N2-Itinerante – Atendimento Presencial por Polos Regionais

1.2.1.3.1. O atendimento presencial de 2º Nível é organizado em 10 (dez) Polos Regionais de Atendimento, correspondentes às microrregiões judiciárias do Estado do Espírito Santo. Cada polo constitui uma frente itinerante, com ponto de partida na respectiva sede de referência, a partir da qual a equipe se desloca para atender as demais localidades da microrregião. A composição de cada polo, com a respectiva sede e as localidades abrangidas, consta dos Anexos VIII e IX deste Termo de Referência.

- a) A relação completa dos 10 (dez) polos, suas sedes de referência e as localidades de cada microrregião consta do Anexo IX; e
- b) As distâncias de referência entre cada localidade e a sede do respectivo polo, para dimensionamento dos deslocamentos, constam do Anexo VIII.

1.2.1.3.2. A CONTRATADA deverá manter, para cada um dos 10 (dez) polos, 1 (uma) equipe técnica itinerante de 2º Nível com ponto de partida na sede do polo, responsável pelo atendimento presencial itinerante das localidades da respectiva microrregião. O quantitativo de profissionais e de veículos de cada frente será dimensionado pela CONTRATADA, por sua conta e risco, de forma a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço deste Termo de Referência. A frequência de visitas a cada localidade será definida no Plano de Atendimento Regional, apresentado pela CONTRATADA em até 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato e sujeito à aprovação da STIC.

1.2.1.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus para o CONTRATANTE, os veículos automotores necessários aos deslocamentos itinerantes das frentes de atendimento, em quantidade dimensionada por sua conta e risco para o cumprimento dos níveis de serviço, assegurada a cobertura de todos os 10 (dez) polos, com as seguintes especificações e obrigações:

- a) Veículo com capacidade mínima para 5 (cinco) passageiros, em bom estado de conservação, com ar-condicionado funcionando, seguro total (incluindo cobertura de terceiros) e documentação em dia, incluindo licenciamento e IPVA quitados;
- b) Combustível, manutenção preventiva e corretiva, seguro e todas as despesas operacionais do veículo são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem repasse ao CONTRATANTE;
- c) As áreas de cobertura itinerante dos polos regionais são as definidas nos Anexos VIII e IX deste Termo de Referência, aos quais se remete para evitar duplicação;
- d) Em caso de indisponibilidade do veículo por manutenção, sinistro ou outra causa, a CONTRATADA deverá providenciar veículo substituto em até 24 (vinte e quatro) horas. A indisponibilidade injustificada da frente itinerante decorrente da ausência de veículo substituto será tratada como não prestação proporcional do subcomponente diretamente afetado, observadas a base financeira previamente discriminada e as regras de causalidade e não duplicidade do Anexo X; e
- e) O veículo deverá estar identificado com lacre ou adesivo discreto aprovado pela STIC, sem publicidade da CONTRATADA em desacordo com as normas de imagem institucional do PJES.

1.2.1.3.4. Os SLA do atendimento itinerante são diferenciados em relação ao modelo geral, dado o caráter de cobertura regional com deslocamento.

1.2.1.4. Subgrupo N2-Fixo – Postos Técnicos Fixos em Unidades Prioritárias

1.2.1.4.1. Além das equipes itinerantes dos polos regionais, a CONTRATADA deverá manter técnicos de suporte de 2º Nível com lotação fixa nas unidades judiciárias e administrativas de maior volume e criticidade operacional. Esses profissionais não realizarão deslocamentos regulares a outras unidades, dedicando-se integralmente ao atendimento da unidade em que estão lotados, os postos fixos estão distribuídos nas seguintes unidades listadas abaixo;

Nº	UNIDADE / FÓRUM	MUNICÍPIO / POLO
1	Escola da Magistratura do ES – EMES	Vitória – Polo Metropolitana (Grande Vitória)
2	Palácio da Justiça do Espírito Santo	Vitória – Polo Metropolitana (Grande Vitória)
3	Anexo 01, Edifício Desembargador Antônio José Miguel Feu Rosa (antigo Greenwich Tower)	Vitória – Polo Metropolitana (Grande Vitória)
4	Fórum Desembargador Antônio José Miguel Feu Rosa	Serra – Polo Metropolitana (Grande Vitória)
5	Fórum Doutor Américo Ribeiro Coelho	Cariacica – Polo Metropolitana (Grande Vitória)
6	Fórum Desembargador Annibal de Athayde Lima	Vila Velha – Polo Metropolitana (Grande Vitória)

1.2.1.4.2. O CONTRATANTE ficará responsável por disponibilizar posto de trabalho adequado mesa, cadeira, ponto de rede e tomada elétrica – nas dependências de cada unidade, para uso exclusivo do técnico fixo. A CONTRATADA fornecerá os demais recursos necessários ao exercício da função, incluindo notebook, ferramentas e materiais de manutenção.

1.2.1.4.3. Os técnicos fixos observarão o perfil profissional mínimo estabelecido no Perfil 3 (P-N2-PRES) do Anexo III deste Termo de Referência, dispensada a exigência de Carteira Nacional de Habilitação.

1.2.1.4.4. A ausência de técnico fixo sem substituto equivalente será tratada como não prestação proporcional do respectivo posto durante o período efetivamente descoberto, observadas a base financeira previamente discriminada e as regras de causalidade e não duplicidade do Anexo X.

1.2.2. Compete à subequipe N2 Remoto:

- Prestar suporte especializado remoto para demandas de microinformática de maior complexidade, incluindo diagnóstico em sistemas operacionais Windows, análise de conformidade com políticas da STIC, atualização e gestão de imagens de disco; e

b) Servir como ponto de apoio técnico especializado para as equipes de N1 e N2 Presencial, escalando para o N3 Especializado os chamados que envolvam infraestrutura de servidores, banco de dados, redes corporativas ou componentes fora do escopo de microinformática.

1.3. Grupo 3 – N3: Atendimento de 3º Nível – Suporte Especializado

1.3.1. O Suporte de 3º Nível Especializado formaliza contratualmente o grupo solucionador de infraestrutura de alta complexidade que hoje opera sem cobertura contratual. A CONTRATADA deverá prover equipe técnica especializada para atendimento nos seguintes domínios:

- a) Banco de Dados: administração contínua dos ambientes de banco de dados corporativos, incluindo gestão de usuários, tablespaces, schemas e permissões; agendamento e monitoramento de rotinas batch e stored procedures; análise e otimização de queries SQL; atendimento a incidentes e execução de procedimentos de recuperação e restore;
- b) Servidores de Aplicação: administração dos servidores que sustentam os sistemas do PJES (PJe, SEI, sistemas de videoconferência), incluindo gerenciamento de pools de aplicação, JVM, heap; implantação, modificação e remoção de aplicações; análise de desempenho e atendimento a incidentes;
- c) Repositório de Fontes: administração do sistema de controle de versão de código-fonte, incluindo gerenciamento de repositórios, branches, permissões e políticas de integração;
- d) Gestão de Identidades (IDM): administração dos drivers e conectores do sistema IDM do PJES, com sincronização adequada de usuários e permissões entre os sistemas de diretório e as aplicações integradas;
- e) Storage – Gerenciamento de Armazenamento: criação, modificação e remoção de volumes de armazenamento no ambiente de storage corporativo; monitoramento de capacidade com geração de alertas e relatórios de tendência;
- f) Servidor de Rede e Proxy Reverso: instalação e administração de serviços de DNS, DHCP, WINS e demais serviços de infraestrutura de rede; criação, modificação e remoção de regras de proxy reverso para sistemas publicados na internet e intranet;
- g) Sistema de Gravação de Audiências: atendimento especializado a dúvidas, erros e falhas no sistema de gravação de audiências de 1º grau;
- h) Gestão de Problemas ITIL 4: condução do processo formal de Gestão de Problemas, realizando análises de causa raiz (RCA) para incidentes de alta prioridade e alimentando a Base de Conhecimento com as soluções encontradas;
- i) Gestão Financeira de Nuvem Pública (FinOps): elaboração de propostas técnicas e minutas de diretrizes, padrões, processos e políticas de tagging e alocação de custos, para análise, aprovação e manutenção sob titularidade exclusiva da STIC. À CONTRATADA caberá implementar e operar os procedimentos aprovados, produzir evidências, relatórios e recomendações de melhoria, sem poder decisório sobre políticas institucionais.
- j) Administração de Microsoft Intune e Microsoft Entra ID: gestão do ambiente de gerenciamento moderno de endpoints e de identidades corporativas na nuvem Microsoft, abrangendo:

- administração do Microsoft Intune para enroll, configuração, conformidade e proteção de dispositivos corporativos (estações de trabalho, notebooks e dispositivos móveis) nas unidades judiciárias do PJES;
- criação e gestão de políticas de configuração, perfis de dispositivo, atualizações de software e regras de conformidade via Intune;
- administração do Microsoft Entra ID (antigo Azure Active Directory), incluindo gestão de identidades, grupos, licenças, autenticação multifator (MFA), políticas de acesso condicional e integração com o Active Directory on-premises do PJES;
- administração da sincronização entre o ambiente de diretório local (Active Directory) e o Entra ID, de forma a manter a consistência de identidades e permissões entre os ambientes on-premises e Microsoft 365; e
- atendimento a incidentes e requisições relacionados a autenticação, autorização, conformidade de dispositivos e acesso a recursos nos ambientes Microsoft 365 e Azure do PJES.

k) Atualização e Sustentação de Ferramentas de Infraestrutura e Monitoramento: Inclusão de novos hosts, templates e itens de monitoramento, manutenção das ferramentas de infraestrutura, monitoramento e gestão utilizadas pelo PJES, incluindo, mas não se limitando a, a plataforma de monitoramento Zabbix, em suas versões estáveis mais recentes suportadas pelo fabricante ou pela comunidade oficial, mediante planejamento, homologação prévia em ambiente controlado e aplicação de atualizações, correções e *patches* de versão, de modo a assegurar a continuidade, a segurança e o pleno funcionamento das ferramentas, observadas as janelas de manutenção e os procedimentos de gestão de mudanças definidos pelo CONTRATANTE.

1.3.2. A equipe de Suporte Especializado de 3º Nível é organizada em dois subgrupos com modalidades de atuação distintas, conforme a natureza das atividades e o nível de criticidade operacional:

1.3.2.1. **Subgrupo N3-Presencial** – Analistas com Atuação na Sede do PJES: os profissionais responsáveis pelos domínios de Redes, Sistemas Operacionais, Segurança da Informação e Gestão Financeira de Nuvem Pública (FinOps) deverão estar presentes fisicamente na sede do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60, Enseada do Suá, Vitória/ES), observando os seguintes perfis e escopos:

- a) Analista de Redes (P-N3-REDES): responsável pela administração de toda a infraestrutura de rede corporativa do PJES, incluindo switches, roteadores, firewalls, enlaces WAN e internet, serviços de DNS, DHCP, proxy reverso e conectividade das unidades judiciárias. Responsável também pela análise e resolução de incidentes de conectividade acionados pelo NOC;
- b) Analista de Sistemas Operacionais (P-N3-SO): responsável pela administração dos servidores físicos e virtuais do PJES em ambiente Windows Server e Linux, incluindo gerenciamento de hypervisors, serviços de gestão de identidade, gestão de storage, servidores de aplicação (JBoss/WildFly, Tomcat), serviço de gravação de audiências e IDM;
- c) Analista de Segurança da Informação (P-N3-SEG): responsável pelo monitoramento contínuo de eventos de segurança, backup, gestão de vulnerabilidades, análise de logs e alertas provenientes do NOC com potencial impacto à segurança cibernética, resposta a incidentes de segurança, conformidade com

a Resolução CNJ nº 396/2021 (ENSEC-PJ) e apoio técnico às auditorias e certificações de segurança do PJES;

d) Analista de Gestão Financeira de Nuvem Pública (P-N3-FINOPS): responsável pelo planejamento, análise e otimização de custos de recursos computacionais nos ambientes de nuvem pública do PJES (AWS, Azure e Google Cloud), aplicando metodologias e práticas FinOps (cloud financial management). Suas atribuições compreendem o monitoramento contínuo dos gastos em nuvem, identificação de desperdícios e oportunidades de rightsizing, elaboração de relatórios de consumo e previsão orçamentária para a STIC/PJES, definição de políticas de tagging e alocação de custos por projeto ou área de negócio, proposição de estratégias de reserva de instância e savings plans, indicação e avaliação de ferramentas de gestão financeira de nuvem adequadas ao ambiente do PJES, e atuação integrada com as equipes de desenvolvimento e sustentação de infraestrutura para promover governança financeira de nuvem no Tribunal.

1.3.2.2. Subgrupo N3-Remoto – Analistas com Atuação Predominantemente Remota, durante o horário comercial estendido, os profissionais responsáveis pelos:

- a) Domínios de Banco de Dados,
- b) Repositório de Fontes,
- c) Servidores de Aplicação (exceto os cobertos pelo P-N3-SO presencial) e Gestão de Problemas ITIL 4;
- d) poderão atuar de forma remota, sem obrigatoriedade de presença física na sede do PJES, ressalvada a obrigação de comparecimento presencial quando expressamente solicitado pela fiscalização da STIC para incidentes críticos ou reuniões técnicas.

1.3.3. A manutenção de profissionais do Subgrupo N3-Presencial nas dependências do PJES durante o horário comercial estendido não afasta a obrigação da CONTRATADA de assegurar capacidade técnica remota especializada para atendimento e escalonamento fora desse período. Para tanto, a CONTRATADA deverá manter, em regime de sobreaviso 24x7x365, inclusive aos sábados, domingos e feriados, profissionais remotos com qualificação compatível com os diferentes domínios tecnológicos abrangidos pelo Grupo 3, em quantidade e organização suficientes para o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

1.3.3.1. Fora do horário comercial estendido, os profissionais remotos do N3 deverão estar aptos a receber, analisar e tratar os chamados escalonados pelo NOC, N1, N2 ou pela STIC, realizando diagnóstico especializado, adoção de medidas de contenção ou restauração, execução dos procedimentos técnicos autorizados e, quando necessário, acionamento de outros especialistas da CONTRATADA.

1.3.3.2. A atuação dos profissionais remotos não substitui nem reduz a equipe presencial exigida no item 1.3.2.1, constituindo capacidade complementar obrigatória para assegurar a continuidade do atendimento especializado fora do horário comercial. A CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento das escalas, pela disponibilidade dos especialistas e pelos meios necessários ao acionamento, sem custos adicionais para o CONTRATANTE.

1.3.3.3. O mero recebimento, registro ou encaminhamento do chamado pelo NOC não caracteriza atendimento pelo N3. Para fins de cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço, deverá haver efetivo início da atuação técnica pelo profissional especializado, devidamente registrado na plataforma ITSM, com identificação do responsável, horário do acionamento, diagnóstico realizado, providências adotadas e respectivos resultados.

1.4. Grupo 4 – NOC: Centro de Operações de Rede 24x7

1.4.1. O Centro de Operações de Rede (NOC) operará em regime ininterrupto 24x7x365, inclusive feriados, com os seguintes requisitos funcionais:

- a) **Monitoramento Contínuo de Infraestrutura:** monitorar de forma contínua os enlaces de dados (WAN e internet), switches e roteadores de rede, servidores físicos e virtuais, serviços aplicativos críticos (PJe, SEI, videoconferência, portal de chamados) e ambiente de storage. A ferramenta de monitoramento a ser utilizada no contrato será disponibilizada pelo CONTRATANTE;
- b) **Gestão de Eventos ITIL 4:** implementar e operar o processo formal de Gestão de Eventos, realizando filtragem, correlação e classificação dos alertas nas categorias: informacional, aviso e exceção; registrando no sistema ITSM todos os eventos classificados como avisos ou exceções;
- c) **Acionamento Proativo e Abertura Automática de Chamados:** acionar prontamente a equipe de N3 e a STIC mediante detecção de eventos classificados como exceção, com abertura automática de chamados na plataforma ITSM sem intervenção humana. A especificação técnica completa da integração NOC–ITSM, incluindo campos obrigatórios, fluxos bidirecionais e critérios de aceite, consta do item 2.1.5 e seguintes do Anexo II deste Termo de Referência, aos quais se remete;
- d) **Dashboard e Transparência Operacional:** disponibilizar dashboard em tempo real de disponibilidade e saúde dos serviços monitorados, acessível pela equipe da STIC e pela gestão do Tribunal via interface web, sem necessidade de software adicional; e
- e) **Relatórios de Disponibilidade e Capacidade:** elaborar e apresentar relatório mensal de disponibilidade dos serviços monitorados e relatório semestral de análise de capacidade dos principais componentes (links, servidores e storage).

2. SOLUÇÕES DE APOIO AO CONTRATO

2.1. Plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM)

2.1.1. A CONTRATADA fornecerá plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) integrada à operação de todos os níveis de atendimento, contemplando: licenciamento (próprio ou de terceiros), implantação, configuração, customização, integrações via API, sustentação evolutiva, suporte técnico e transferência de conhecimento durante toda a vigência contratual.

2.1.2. A plataforma ITSM deverá suportar, no mínimo, os seguintes processos ITIL 4: Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Requisições de Serviço; Gerenciamento de Problemas; Gerenciamento de Mudanças; Gerenciamento de Eventos; Gerenciamento do Catálogo de Serviços; Gerenciamento do Conhecimento; e Gerenciamento de Nível de Serviço.

2.1.3. O CONTRATANTE terá acesso irrestrito e em tempo real a todos os dados e relatórios da plataforma ITSM, sem intermediação da CONTRATADA, para fins de fiscalização, auditoria e apuração dos ANS.

2.1.4. Ao término ou rescisão do contrato, a CONTRATADA deverá exportar e entregar ao CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos, todos os dados da plataforma ITSM (chamados, histórico, base de conhecimento, CMDB) em formato aberto (JSON, CSV ou XML), assegurando a plena portabilidade dos dados e a independência tecnológica do PJES.

2.1.5. A plataforma ITSM deverá estar totalmente integrada às ferramentas de monitoramento de infraestrutura utilizadas pelo PJES, mediante integração bidirecional via API REST, de forma que:

- a) eventos e alertas detectados pelo NOC gerem automaticamente chamados na plataforma ITSM, sem intervenção humana, com categorização, priorização e vinculação ao IC afetado preenchidas automaticamente com base nas regras parametrizadas pela STIC;
- b) a atualização de status do chamado no ITSM reflita automaticamente nos painéis de controle do NOC, o que assegura visibilidade unificada do ciclo de vida do incidente;
- c) o encerramento ou resolução do chamado no ITSM acione automaticamente a baixa do alerta correspondente na ferramenta de monitoramento, eliminando divergências de status entre os dois sistemas.

2.1.6. Especificação Técnica Mínima da Integração NOC–ITSM

2.1.6.1. O PJES opera atualmente a plataforma Zabbix como ferramenta principal de monitoramento de infraestrutura, utilizada pelo NOC para coleta de métricas, geração de alertas e controle de disponibilidade dos componentes de rede, servidores e aplicações. A CONTRATADA deverá integrar a plataforma ITSM fornecida a essa ferramenta, ou a qualquer substituta que o PJES venha a adotar durante a vigência contratual, desde que a substituta disponibilize API REST ou mecanismo equivalente de integração.

- a) A responsabilidade pela disponibilização da API da ferramenta de monitoramento, incluindo credenciais e documentação de endpoints, é do CONTRATANTE (STIC);
- b) A responsabilidade pelo desenvolvimento, configuração e manutenção do conector do lado ITSM é da CONTRATADA.

2.1.6.2. A integração deverá ser realizada exclusivamente via API REST sobre HTTPS (TLS 1.2 ou superior), sem dependência de agentes proprietários instalados na ferramenta de monitoramento do CONTRATANTE. O modelo de invocação poderá ser push (ferramenta de monitoramento chama endpoint do ITSM) ou pull (ITSM consulta periodicamente fila de alertas da ferramenta de monitoramento).

2.1.6.3. A integração deverá utilizar mecanismo de autenticação seguro, preferencialmente OAuth 2.0 (client credentials flow) ou API key transmitida em cabeçalho HTTPS com rotação semestral obrigatória. Credenciais não poderão ser armazenadas em texto puro em arquivos de configuração; deverão ser gerenciadas por cofre de segredos (vault) ou mecanismo equivalente aprovado pela STIC. A rotação de credenciais não poderá causar interrupção da integração; o mecanismo de troca deverá ser realizado em janela de manutenção previamente agendada com a STIC.

2.1.6.4. Todo chamado aberto automaticamente pela integração NOC–ITSM deverá conter, no mínimo, os seguintes campos preenchidos sem intervenção humana:

- a) título padronizado contendo nome do host, nome do trigger e severidade do alerta;
- b) descrição detalhada com o texto completo do alerta emitido pela ferramenta de monitoramento;
- c) categoria e subcategoria do chamado, mapeadas automaticamente com base no tipo de trigger (disponibilidade, performance, segurança, capacidade);
- d) prioridade, derivada da severidade do alerta conforme tabela de correlação parametrizada pela STIC;
- e) grupo solucionador, roteado automaticamente para o subgrupo N3 correspondente (N3-SO, N3-REDES, N3-DBA) com base na tag de categoria do ativo na ferramenta de monitoramento;
- f) Item de Configuração (IC) do CMDB vinculado ao ativo afetado, identificado pelo hostname ou endereço IP; e
- g) identificador externo do alerta na ferramenta de monitoramento (alert ID), para controle de correlação e baixa automática.

2.1.6.5. A criação automática de chamados será acionada pelos seguintes róis exemplificativos de eventos descritos abaixo detectados pela ferramenta de monitoramento, a lista de eventos e respectivos limiares é configurável pela STIC durante a vigência contratual sem necessidade de revisão do contrato, desde que o alerta permaneça ativo por período igual ou superior ao limiar de deduplicação definido pela STIC (default: 5 minutos):

- a) indisponibilidade de host (ICMP/SNMP unresponsive);
- b) indisponibilidade de serviço de aplicação monitorado (PJe, SEI, IDM, e-mail, webservices);
- c) consumo de CPU ou memória acima do limiar crítico por período sustentado;
- d) espaço em disco abaixo do limiar crítico em volumes de sistema ou dados;
- e) falha de interface de rede ou perda de pacotes acima do limiar definido;
- f) indisponibilidade de link WAN de unidades judiciárias;
- g) falha em job de backup; e
- h) alertas de segurança gerados por regras previamente cadastradas pela STIC.

2.1.6.6. A integração deverá implementar mecanismo de correlação que evite a criação de chamados duplicados para o mesmo evento de monitoramento. As regras de correlação observarão os seguintes critérios:

- a) um mesmo alert ID não poderá gerar mais de um chamado no ITSM enquanto o alerta permanecer aberto na ferramenta de monitoramento;
- b) alertas do mesmo host e da mesma trigger recorrentes dentro de janela de deduplicação configurável (default: 30 minutos) serão registrados como ocorrências adicionais no chamado original, não como novos chamados;
- c) a correlação ocorre pelo alert ID externo registrado no campo obrigatório definido no item 2.1.6.4 do Anexo II, alínea g; e
- d) alertas de causas-raiz identificadas (por meio de mapa de dependência configurado na ferramenta de monitoramento) agruparão os sintomas correlatos em um único chamado mestre, com registro dos alertas secundários como chamados vinculados.¹

2.1.6.7. O encerramento ou resolução de chamado no ITSM deverá acionar automaticamente a baixa (acknowledge ou suppression) do alerta correspondente na ferramenta de monitoramento, pelo seguinte mecanismo: ao mudar o status do chamado ITSM para “Resolvido” ou “Encerrado”, a integração deverá enviar requisição à API da ferramenta de monitoramento sinalizando o encerramento do alerta correspondente ao alert

ID registrado no chamado; a ferramenta de monitoramento registrará o evento de encerramento com timestamp e usuário de integração; se o mesmo ativo gerar novo alerta após o encerramento, um novo chamado será aberto normalmente, não sendo reaberto o chamado anterior. A baixa automática não se aplica quando o chamado é encerrado com classificação “Falso Positivo”, conforme regra do item 2.1.6.8 do Anexo II.

2.1.6.8. Quando o analista do NOC identificar que um alerta não corresponde a incidente real, deverá encerrar o chamado no ITSM com classificação “Falso Positivo” e registrar obrigatoriamente:

(a) descrição da causa do falso positivo; e

(b) recomendação de ajuste de limiar ou regra na ferramenta de monitoramento, se aplicável. O registro de falso positivo não aciona a baixa automática do alerta na ferramenta de monitoramento; o acknowledge deverá ser feito manualmente pelo operador do NOC na própria ferramenta. Chamados classificados como falso positivo serão consolidados em relatório mensal encaminhado à STIC para revisão das regras de monitoramento e redução de ruído operacional. A taxa de falsos positivos será monitorada e tratada conforme o IND-NOC-06 do Anexo X, observadas as metas, os períodos de maturação e as medidas corretivas nele estabelecidas.

2.1.6.9. A CONTRATADA deverá realizar todos os testes de integração em ambiente de homologação antes de qualquer publicação em produção. O CONTRATANTE (STIC) disponibilizará instância de homologação da ferramenta de monitoramento e contas de teste para validação da integração. O ciclo de homologação deverá compreender, no mínimo:

- a. simulação de pelo menos 5 (cinco) cenários de alerta distintos, cobrindo as categorias listadas no item 2.1.6.5 do Anexo II;
- b. validação de criação automática de chamado com todos os campos obrigatórios preenchidos;
- c. validação da correlação e deduplicação conforme item 2.1.6.6 do Anexo II;
- d. validação da baixa automática após encerramento de chamado;
- e. validação do fluxo de falso positivo; e
- f. validação de recuperação em caso de falha transitória de conectividade entre os sistemas. Os resultados dos testes de homologação deverão ser formalizados em documento de Relatório de Homologação da Integração, assinado pelo Gestor Técnico da CONTRATADA e aprovado pelo Fiscal Técnico do CONTRATANTE antes da entrada em produção.

2.1.6.10. Critério de Aceite da Integração. A integração NOC-ITSM será considerada aceita e apta para entrada em produção somente após a aprovação do Relatório de Homologação mencionado no item 2.1.6.9 do Anexo II e a verificação funcional durante a Prova de Conceito, conforme Seção 3.13 do Anexo VI. O aceite formal da integração é condição necessária para o aceite da plataforma ITSM. Em produção, os seguintes indicadores constituirão critérios de manutenção da conformidade da integração:

- a. latência máxima entre a detecção do alerta na ferramenta de monitoramento e a abertura do chamado no ITSM inferior a 5 (cinco) minutos, mensurada em 95% dos eventos em cada mês;
- b. percentual de chamados gerados sem todos os campos obrigatórios preenchidos inferior a 1% do total de chamados automáticos no mês; e
- c. percentual de falha na baixa automática de alerta (chamados encerrados sem correlação confirmada com o encerramento do alerta na ferramenta de monitoramento) inferior a 2% no mês. O descumprimento de qualquer desses indicadores por 2 (dois) meses consecutivos

constituirá não conformidade técnica e exigirá Plano Corretivo em até 5 (cinco) dias úteis, observado o tratamento dos IND-INT-01, IND-INT-02 e IND-INT-03 estabelecido no Anexo X, sem criação de ajuste financeiro autônomo ou duplicado pelo mesmo fato gerador.

2.1.6.11. Não serão computados nos indicadores aplicáveis os períodos, eventos ou atrasos comprovadamente decorrentes de indisponibilidade, manutenção, falha, cobertura incompleta, credenciais, API, conectividade ou configuração da ferramenta de monitoramento sob responsabilidade do CONTRATANTE, desde que a CONTRATADA registre o impedimento no ITSM e comunique a fiscalização tão logo o identifique. As exclusões serão auditáveis e constarão do relatório mensal, com evidências objetiva

2.2. Gerenciamento de Configuração e CMDB

2.2.1. A CONTRATADA será integralmente responsável pela implantação, alimentação, manutenção e gestão contínua do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB) do PJES, em conformidade com o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço previsto no framework ITIL 4 e com os requisitos estabelecidos nesta Seção. A titularidade do CMDB e de todos os dados nele registrados pertence exclusivamente ao CONTRATANTE.

2.2.2. O CMDB será hospedado e gerenciado dentro da plataforma ITSM contratada, não sendo admitida a utilização de base de dados de configuração externa, paralela ou desvinculada do sistema ITSM. Todos os chamados, mudanças, problemas e incidentes registrados na plataforma ITSM deverão estar vinculados ao respectivo Item de Configuração (IC) cadastrado no CMDB.

2.2.3. Agente de Inventário Automático

2.2.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar, configurar e manter agente de inventário automático do mesmo fabricante da plataforma ITSM contratada, vedada a utilização de agentes de fabricantes distintos. A homogeneidade de fabricante é condição de eficácia para a integração nativa entre o inventário automatizado e o CMDB, com atualização automática dos ICs, sem intervenção manual.

2.2.3.2. O agente de inventário deverá ser instalado em 100% (cem por cento) dos equipamentos computacionais do PJES (computadores desktop, notebooks e demais dispositivos gerenciáveis da rede corporativa), com coleta automática e periódica dos atributos mínimos definidos no item 2.2.5 do Anexo II, com frequência máxima de atualização de 24 (vinte e quatro) horas.

2.2.3.3. A instalação dos agentes deverá ser realizada de forma automatizada ou por mecanismo equivalente aprovado pela STIC, sem a necessidade de deslocamento físico de técnico a cada estação de trabalho, salvo em casos de equipamentos que não integrem o domínio.

2.2.3.4. A plataforma de inventário deverá ser capaz de localizar fisicamente qualquer equipamento inventariado pelo cruzamento entre sua localidade física cadastrada (unidade judiciária, andar e sala) e seu endereço de rede local (IP e MAC Address).

2.2.4. Prazo de Implantação e Alimentação Inicial do CMDB

2.2.4.1. A CONTRATADA deverá concluir a instalação dos agentes de inventário e a alimentação inicial do CMDB em até 90 (noventa) dias corridos contados da assinatura do contrato, cobrindo 100% dos equipamentos computacionais inventariáveis do PJES.

2.2.4.2. O processo de implantação do CMDB observará o seguinte cronograma mínimo:

- a) Até o 15º dia: entrega do Plano de Implantação do CMDB, contendo cronograma detalhado, metodologia de instalação dos agentes, estratégia de mapeamento de localidades físicas e critérios de aceite;
- b) Até o 30º dia: instalação dos agentes em 100% dos equipamentos da sede do PJES (Vitória) e das unidades da Grande Vitória;
- c) Até o 60º dia: instalação dos agentes em 100% dos equipamentos das comarcas do interior sede de polo regional; e
- d) Até o 90º dia: conclusão da instalação em todas as demais comarcas, validação final do CMDB pela STIC e emissão do Relatório de Implantação do CMDB, com indicação do percentual de cobertura atingido por unidade judiciária.

2.2.4.3. A atividade de instalação de agentes e alimentação do CMDB não deverá gerar abertura de chamados na plataforma ITSM. É vedado o registro dessas atividades como chamados de suporte para fins de cômputo de volume, verificação de SLA ou qualquer outra métrica contratual. O controle e o acompanhamento dessas atividades dar-se-ão exclusivamente por meio do Plano de Implantação do CMDB e de relatório de progresso semanal entregue à STIC.

2.2.4.4. Os marcos de implantação do CMDB definidos neste item integram a Transição Inicial prevista no item 3.6 deste Anexo.

O período compreendido entre a assinatura do contrato e o aceite da implantação inicial do CMDB constitui período de implantação da base e não afastará a exigibilidade dos marcos intermediários D+15, D+30, D+60 e D+90.

Os indicadores financeiros recorrentes de qualidade, completude, vinculação, atualização e acurácia do CMDB produzirão efeitos após o aceite formal da implantação inicial, na forma estabelecida no Anexo X, sem prejuízo da responsabilização por atraso na implantação.

2.2.5. Dados Mínimos Obrigatórios do CMDB

2.2.5.1. O CMDB deverá registrar, no mínimo, os seguintes atributos para cada Item de Configuração (IC) do tipo equipamento computacional:

Nº	ATRIBUTO / CAMPO	DESCRIÇÃO	OBRIGATORIEDADE
1	Número de Inventário	Identificador único do ativo no CMDB, gerado automaticamente pelo agente e vinculado ao patrimônio institucional do PJES.	Obrigatório
2	Nome do Equipamento (hostname)	Nome de rede do equipamento conforme configuração de domínio.	Obrigatório

Nº	ATRIBUTO / CAMPO	DESCRIÇÃO	OBRIGATORIEDADE
3	Tipo de Equipamento	Classificação: desktop, notebook, impressora, monitor, servidor, switch, roteador, etc.	Obrigatório
4	Fabricante e Modelo	Fabricante e modelo completo do equipamento.	Obrigatório
5	Número de Série	Número de série do fabricante para fins de garantia e rastreabilidade.	Obrigatório
6	Configuração de Hardware	Processador (modelo e frequência), memória RAM (capacidade), armazenamento (tipo e capacidade), placa de vídeo.	Obrigatório
7	Sistema Operacional	Nome, versão e edição do sistema operacional instalado.	Obrigatório
8	Endereço IP e MAC Address	Endereço IP (estático ou via DHCP) e endereço MAC da interface de rede ativa.	Obrigatório
9	Localidade Física	Unidade judiciária / comarca; andar; sala ou setor específico. Permite localização física do equipamento cruzada com endereço de rede.	Obrigatório
10	Usuário Responsável	Nome e matrícula do servidor ou magistrado ao qual o equipamento está vinculado.	Obrigatório
11	Data de Aquisição	Data de compra ou incorporação do equipamento ao patrimônio do PJES.	Obrigatório
12	Situação / Status	Situação operacional: em uso, em manutenção, em garantia, desativado, em estoque.	Obrigatório
13	Softwares Instalados	Lista de softwares instalados com versão, coletada automaticamente pelo agente.	Obrigatório
14	Último Acesso à Rede	Data e hora do último acesso registrado à rede corporativa do PJES.	Obrigatório
15	Contrato / Garantia	Número do contrato de aquisição e data de vencimento da garantia do fabricante.	Desejável

2.2.5.2. Os atributos marcados como 'Obrigatórios' deverão estar preenchidos em 100% dos ICs cadastrados ao término do prazo de implantação inicial. A ausência de qualquer atributo obrigatório será contabilizada como IC incompleto para fins de apuração do IND-CMDB-01 – Cobertura e completude;

2.2.6. Vinculação de Chamados ao CMDB

2.2.6.1. Todo chamado de microinformática registrado na plataforma ITSM, assim entendidos os incidentes e as requisições relacionados a equipamentos computacionais, como desktops, notebooks, impressoras e periféricos, deverá estar obrigatoriamente vinculado ao IC correspondente no CMDB antes do encerramento do chamado. Chamados encerrados sem vinculação ao IC constituirão não conformidade para fins do indicador IND-CMDB-02.

2.2.6.2. A plataforma ITSM deverá exibir ao analista N1, no momento da abertura do chamado, os dados cadastrais do IC vinculado ao usuário requisitante (número de inventário, modelo, localidade e status), permitindo a vinculação automática ou manual ao chamado.

2.2.6.3. Equipamentos não cadastrados no CMDB não poderão receber chamados de microinformática. Quando identificado equipamento sem cadastro, a CONTRATADA deverá providenciar seu cadastramento imediato no CMDB antes da abertura do chamado, sem geração de chamado específico para o cadastramento.

2.2.7. Gestão Contínua do CMDB

2.2.7.1. A CONTRATADA será responsável pela manutenção contínua e pela integridade do CMDB durante toda a vigência contratual, devendo:

- a) Atualizar automaticamente os atributos dos ICs a cada ciclo de coleta do agente (máximo 24 horas), sem intervenção manual;
- b) Registrar no CMDB, em até 48 (quarenta e oito) horas, qualquer alteração de configuração realizada nos equipamentos durante atendimentos de N2 (substituição de componentes, troca de equipamento, realocação física);
- c) Inativar ICs de equipamentos desativados, extraviados ou enviados para descarte, com registro da data e motivo da inativação;
- d) Realizar auditoria periódica de consistência do CMDB, verificando a aderência entre os dados cadastrados e a situação física real dos equipamentos, com emissão de relatório trimestral de inconsistências identificadas e ações corretivas adotadas; e
- e) Manter o CMDB como fonte primária de informação para o processo de Gerenciamento de Mudanças, vinculando toda RFC (Request for Change) ao IC impactado pela mudança.

2.2.7.2. A STIC poderá, a qualquer momento, realizar auditorias físicas para verificar a conformidade entre os dados do CMDB e a situação real dos equipamentos nas unidades do PJES. Inconsistências identificadas em auditorias da STIC que não tenham sido previamente reportadas pela CONTRATADA serão tratadas como falha no processo de Gestão de Configuração, sujeitando a CONTRATADA aos ajustes financeiros previstos nos indicadores aplicáveis do Anexo X, observadas as regras de causalidade e vedação à dupla incidência.;

2.2.8. Encerramento do Contrato

2.2.8.1. A exportação do CMDDB ao término ou rescisão do contrato incluindo todos os ICs, atributos, histórico de alterações e relacionamentos rege-se integralmente pelo item 2.1.4 do Anexo II deste Termo de Referência, ao qual se remete para evitar duplicação de regras.

2.3. Fornecimento de Link Dedicado

A CONTRATADA deverá fornecer solução de interconectividade composta por links de comunicação dedicados, redundantes e de uso exclusivo, com acesso restrito e comunicação criptografada, destinada a conectar o Datacenter do CONTRATANTE aos serviços ofertados pela CONTRATADA.

Todo e qualquer tráfego de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA necessário à operacionalização dos serviços, incluindo, mas não se limitando, à transmissão de logs, acessos a ativos de rede, estações de trabalho, plataformas, integrações e demais recursos abrangidos pela contratação, deverá obrigatoriamente trafegar pela solução de interconectividade dedicada fornecida pela CONTRATADA.

A solução deverá observar, no mínimo, os seguintes requisitos:

- a) os enlaces deverão ser dedicados e ponto a ponto, com endereçamento privativo, utilizando IPv4 e/ou IPv6, a critério do CONTRATANTE;
- b) não serão admitidos links de Internet, independentemente da tecnologia ou modalidade de contratação, como meio principal ou redundante da solução de interconectividade;
- c) o tráfego entre o ambiente do CONTRATANTE e os serviços da CONTRATADA não poderá transitar pela Internet;
- d) a solução de interconectividade não poderá ser estabelecida por VPN (Virtual Private Network) do tipo site-to-site sobre Internet pública;
- e) as conexões deverão utilizar mecanismos de criptografia adequados para proteção da confidencialidade e integridade do tráfego;
- f) os equipamentos necessários à interconexão serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive aqueles instalados na ponta do CONTRATANTE e na infraestrutura da própria CONTRATADA;
- g) os equipamentos que compõem a solução deverão possuir mecanismos de redundância e comutação automática, de forma que a ocorrência de falha em um componente não dependa de intervenção manual para utilização do recurso redundante;
- h) a utilização sustentada de cada enlace não deverá ultrapassar 80% (oitenta por cento) de sua capacidade nominal, devendo a CONTRATADA realizar o monitoramento contínuo da utilização e das tendências de crescimento;
- i) caso a capacidade dimensionada pela CONTRATADA se mostre insuficiente para o cumprimento dos níveis de serviço ou para a operação regular da solução, a CONTRATADA deverá providenciar sua ampliação, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;
- j) a solução deverá possuir, no mínimo, enlace primário e enlace secundário/redundante, ambos capazes de suportar integralmente os requisitos necessários à continuidade da prestação dos serviços;
- k) a redundância poderá ser implementada mediante outro link dedicado ou dupla abordagem de meio físico, observados os requisitos de independência e diversidade de rota estabelecidos neste Termo de Referência;
- l) os enlaces primário e secundário deverão ser providos por rotas físicas distintas, assegurando-se, tanto quanto tecnicamente aplicável à solução contratada, a ausência de compartilhamento de infraestrutura física que possa constituir ponto único de falha entre os enlaces;

m) o endereçamento da rede interna utilizado para interconectividade e operação será definido exclusivamente pelo CONTRATANTE; e

n) os enlaces primário e secundário deverão possuir, individualmente, disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento), sem prejuízo da disponibilidade exigida para o serviço redundante de interconectividade, apurada nos termos do item 2.3.1 e do Anexo X.

Em caso de falha isolada de um dos enlaces, a CONTRATADA deverá restabelecê-lo no prazo máximo de 4 (quatro) horas.

Caso ocorra falha do segundo enlace enquanto o primeiro ainda estiver indisponível, caracterizando perda da redundância e indisponibilidade integral da solução de interconectividade, deverão ser adotadas imediatamente medidas de recuperação, devendo a conectividade ser restabelecida no prazo máximo de 1 (uma) hora, sem prejuízo da continuidade das ações destinadas à recuperação integral dos dois enlaces.

A CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento, disponibilidade, continuidade, redundância, manutenção, monitoramento e adequação da capacidade da solução de interconectividade durante toda a vigência contratual.

2.3.1. Índice de Disponibilidade dos Links e do Serviço de Interconectividade

A disponibilidade dos enlaces e da solução redundante de interconectividade será monitorada continuamente e apurada mensalmente, observadas as regras deste item e do Anexo X – Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA), Indicadores de Desempenho, Critérios de Medição e Ajustes Financeiros.

2.3.1.1. Disponibilidade individual dos enlaces

Os enlaces primário e secundário deverão manter, individualmente, disponibilidade mensal mínima de 99% (noventa e nove por cento).

A disponibilidade individual será calculada pela seguinte fórmula:

Disponibilidade do enlace (%) = $\frac{(\text{Tempo Total do Período} - \text{Tempo de Indisponibilidade do Enlace})}{\text{Tempo Total do Período}} \times 100$

A disponibilidade individual dos enlaces constitui requisito técnico-operacional destinado a avaliar a confiabilidade de cada componente e a preservação da redundância da solução.

A indisponibilidade isolada de um dos enlaces, quando o enlace remanescente mantiver integralmente a comunicação e a capacidade necessária à execução dos serviços, não será considerada, por si só, indisponibilidade do serviço redundante de interconectividade, sem prejuízo do registro da ocorrência, do prazo de reparo e das demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

2.3.1.2. Disponibilidade do serviço redundante de interconectividade

Para fins de aferição contratual e aplicação de ajuste financeiro, será considerado o serviço redundante de interconectividade, correspondente à capacidade efetiva da solução de manter a comunicação necessária entre o ambiente do CONTRATANTE e os serviços da CONTRATADA.

O serviço será considerado indisponível quando, por causa imputável à CONTRATADA, não houver enlace ou capacidade operacional suficiente para manter a comunicação necessária à prestação dos serviços contratados.

A fórmula, a meta, as regras de inclusão e exclusão, as fontes de evidência, a periodicidade e o tratamento financeiro aplicáveis ao serviço redundante de interconectividade serão aqueles definidos no IND-LINK-01 do Anexo X.

2.3.1.3. Evidências e monitoramento

A CONTRATADA deverá manter evidências suficientes para permitir a aferição independente pelo CONTRATANTE, incluindo, no mínimo:

- a) disponibilidade individual dos enlaces primário e secundário;
- b) disponibilidade consolidada do serviço de interconectividade;
- c) data e hora de início e término de cada indisponibilidade;
- d) identificação do enlace ou componente afetado;
- e) causa da ocorrência;
- f) tempo de reparo;
- g) utilização e capacidade dos enlaces;
- h) ocorrências de comutação entre enlaces;
- i) períodos em que houve perda da redundância; e
- j) evidências relativas à diversidade de rota e aos eventos que tenham afetado simultaneamente os enlaces.

As informações deverão integrar o Relatório Gerencial Mensal e permanecer disponíveis para consulta e auditoria pela fiscalização do CONTRATANTE.

2.3.1.4. Tratamento financeiro

Não será utilizado sistema de pontuação específico ou paralelo para cálculo de ajuste financeiro da disponibilidade dos links.

Os efeitos financeiros decorrentes da indisponibilidade do serviço de interconectividade serão apurados exclusivamente conforme o IND-LINK-01 e a metodologia de ajuste financeiro estabelecida no Anexo X, inclusive quanto às regras de causalidade, proporcionalidade e vedação à dupla incidência.

A indisponibilidade de um enlace que produza simultaneamente degradação ou indisponibilidade de outra solução contratada não autorizará a aplicação automática de ajustes financeiros cumulativos pelo mesmo fato gerador, devendo ser observadas as regras de causalidade previstas no Anexo X.

3. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Fluxo de Escalada de Atendimento

3.1.1. A estrutura de atendimento observará fluxo de escalada hierárquico e contratualmente definido, seguindo o modelo N1 → N2 → N3, com o NOC atuando de forma paralela e proativa. Os níveis N2 e N3 comportam frentes distintas de atendimento, diferenciadas pela natureza do chamado e pela titularidade da resolução seja pela CONTRATADA, CONTRATANTE ou fornecedores externos, organizadas conforme os itens a seguir.

3.1.2. Equipes da CONTRATADA (contratadas por este instrumento):

- a) **N1 (Central de Serviços)**: recepção, registro, triagem, classificação, priorização e resolução em primeira chamada. Os chamados não resolvidos pelo N1 dentro do SLA serão formalmente escalonados para o N2 competente, conforme a natureza do chamado;
- b) **N2 (Suporte Técnico da CONTRATADA)**: atendimento remoto especializado em microinformática ou atendimento presencial nas unidades judiciárias. Os chamados de infraestrutura ou de alta complexidade serão formalmente escalonados para o N3;
- c) **N3 (Suporte Especializado da CONTRATADA)**: resolução de incidentes e condução do processo formal de Gestão de Problemas ITIL 4. O NOC integra-se diretamente ao N3 para acionamento proativo;
- d) **NOC (Centro de Operações de Rede)**: monitoramento contínuo e proativo da infraestrutura e dos serviços, em regime paralelo à cadeia de escalada N1 → N2 → N3. Compete ao NOC a detecção antecipada de eventos e incidentes, a abertura proativa de chamados e o acionamento direto do N3 (Suporte Especializado da CONTRATADA) para o tratamento das ocorrências identificadas.

3.1.3. Equipes da CONTRATANTE (equipes próprias, não contratadas por este instrumento):

- a) **N2 PIES (Suporte Técnico do CONTRATANTE)**: fila de destino sob responsabilidade das equipes negociais e técnicos de informática do CONTRATANTE, competentes para o atendimento de segundo nível dos sistemas negociais e administrativos. Compete a estas equipes a análise de regras de negócio, a realização de parametrizações, o tratamento de demandas funcionais e a validação de correções afetas à lógica de cada sistema sob sua gestão. Cabe à CONTRATADA o encaminhamento formal dos chamados a esta fila e o acompanhamento de seu ciclo de atendimento na plataforma ITSM;
- b) **N3 PIES (Suporte Especializado do CONTRATANTE)**: fila de destino exclusiva sob responsabilidade da equipe própria de servidores do PJE, competente para a resolução técnica dos chamados referentes infraestrutura, segurança, PJe e aos demais sistemas judiciais escalonados pelo N1 da CONTRATADA. Compete a esta equipe o tratamento especializado dos incidentes e das requisições afetas aos sistemas judiciais, no âmbito de suas atribuições institucionais. Cabe à CONTRATADA assegurar o encaminhamento formal dos chamados a esta fila, com visibilidade e rastreabilidade garantidas à STIC e aos membros da equipe interna indicados.

3.1.4. Fornecedores externos:

- a) **N3 Fornecedor (Suporte Especializado Fornecedores Externos)**: fila destinada aos chamados cuja resolução dependa de fornecedores externos, sob contratos, garantias ou níveis de serviço próprios, responsáveis pelo suporte especializado de produtos, sistemas ou soluções de terceiros. O acionamento observará os instrumentos contratuais vigentes com cada fornecedor.

3.1.5. A CONTRATADA deverá garantir que a plataforma ITSM suporte a criação e a gestão das filas dedicadas de que tratam o item 3.1.3, alíneas "a" e "b", e o item 3.1.4, alínea "a", com registro, rastreabilidade e visibilidade para a STIC e para os membros das equipes internas e externas indicados.

3.1.6. A escalada entre níveis deverá ser realizada exclusivamente por meio da plataforma ITSM, com registro formal do motivo do escalonamento, do nível de prioridade atribuído e da equipe responsável pelo atendimento subsequente. Os chamados encerrados pelo N1 sem resolução efetiva e sem anuência do usuário serão reabertos, retomando-se a contagem do prazo a partir do ponto de interrupção.

3.2. Acordo de Nível Operacional (OLA) das Equipes da Contratante

3.2.1. O presente Acordo de Nível Operacional (OLA Interno) regula o fluxo de atendimento dos chamados escalonados pelo N1 (CONTRATADA) para as Equipes da CONTRATANTE. O OLA não é instrumento contratual entre o PJES e a CONTRATADA, mas regra operacional de governança interna do PJES incorporada ao presente Termo de Referência para garantir a efetividade do atendimento ao usuário final e a integridade dos indicadores contratuais.

3.2.2. O N1 (CONTRATADA) permanece responsável pelo acompanhamento ponta a ponta do chamado durante todo o ciclo de vida, incluindo o período em que o chamado estiver na fila do N2 PJES e N3 PJES. A CONTRATADA não se desonera da obrigação de comunicação ao usuário apenas pelo fato de ter realizado o escalonamento formal.

3.2.3. Prazos de Aceite pelas Equipes da CONTRATANTE

Os chamados escalonados pelo N1 para as Equipes da CONTRATANTE na plataforma ITSM deverão ser aceitos (status alterado para 'Em Atendimento' pelas Equipes da CONTRATANTE), observando os seguintes prazos, contados a partir do escalonamento formal:

- a) Prioridade P1 (Crítica): aceite em até 15 (quinze) minutos;
- b) Prioridade P2 (Alta): aceite em até 30 (trinta) minutos; e
- c) Prioridade P3 (Média) e P4 (Baixa): aceite em até 2 (duas) horas úteis.

O descumprimento dos prazos de aceitação não gera ajuste financeiro contratual à CONTRATADA, mas constitui indicador de monitoramento de desempenho interno da STIC. O P-AN-QUAL monitora mensalmente o índice de aceite tempestivo e reportará à STIC/PJES nas reuniões de governança, sem penalização à CONTRATADA.

3.2.4. Devolução de Chamados Mal Direcionados

Quando as Equipes da CONTRATANTE identificarem que um chamado foi incorretamente escalonado por tratar-se de demanda do escopo do N3 ou do N2 da CONTRATADA, deverão devolvê-lo ao N1 no prazo de até 30 (trinta) minutos para P1/P2 e até 2 (duas) horas úteis para P3/P4, com registro obrigatório da justificativa e da reclassificação sugerida. O N1 receberá o chamado devolvido e procederá ao novo roteamento imediato para o grupo solucionador correto, sem reinício da contagem de SLA, mantendo-se o tempo já decorrido.

3.2.5. Reclassificação de Prioridade

As Equipes da CONTRATANTE poderão reclassificar a prioridade do chamado recebido, para cima ou para baixo, com registro obrigatório da justificativa na plataforma ITSM. A reclassificação para prioridade superior implica comunicação imediata ao N1 (CONTRATADA), que deverá ajustar o ritmo de comunicação ao usuário conforme a nova prioridade. A reclassificação para prioridade inferior somente é permitida com ciência da chefia da STIC.

3.2.6. Comunicação ao Usuário durante Atendimento das Equipes da CONTRATANTE

Enquanto o chamado estiver na fila ou em atendimento pelas Equipes da CONTRATANTE, a CONTRATADA (N1) mantém a obrigação de comunicação proativa ao usuário final, respeitando os seguintes intervalos:

- a) P1: atualização ao usuário a cada 30 (trinta) minutos, com previsão de resolução e status atual do atendimento pelas Equipes da CONTRATANTE;
- b) P2: atualização ao usuário a cada 2 (duas) horas; e
- c) P3/P4: atualização ao usuário em até 24 (vinte e quatro) horas após o escalonamento, e a cada 2 (dois) dias úteis enquanto o chamado permanecer aberto.

O N1 deverá obter as informações de atualização junto às Equipes da CONTRATANTE pelo canal de comunicação definido na plataforma ITSM (notificação de fila dedicada) ou por contato direto com o servidor responsável pelo atendimento. A ausência de resposta das Equipes da CONTRATANTE não isenta o N1 da obrigação de comunicação ao usuário, devendo o N1 informar ao usuário que o atendimento está sendo acompanhado e registrar a tentativa de contato na plataforma ITSM.

3.2.7. Chamados Parados e Acompanhamento Ponta a Ponta

3.2.7.1. Considera-se chamado parado aquele que permanecer sem atualização de status pelas Equipes da CONTRATANTE por período superior a:

- a) 1 (uma) hora para P1;
- b) 4 (quatro) horas para P2; e
- c) 2 (dois) dias úteis para P3/P4.

3.2.7.2. Detectado o chamado parado, o N1 (CONTRATADA) deverá:

- a) Registrar alerta de chamado parado na plataforma ITSM;
- b) Notificar a chefia da STIC pelo canal de comunicação de urgência definido pela STIC; e
- c) Registrar o contato tentado e a resposta obtida no histórico do chamado.

3.2.7.3. O P-AN-QUAL monitorará mensalmente o índice de chamados parados das Equipes da CONTRATANTE e reportará à STIC e à fiscalização do contrato para adoção de medidas corretivas internas. O número de chamados parados das Equipes da CONTRATANTE não integra os indicadores ANS da CONTRATADA, mas é fator de avaliação da qualidade do serviço prestado ao usuário final, podendo ser considerado pela STIC nas reuniões de governança para fins de melhoria contínua.

3.2.8. Encerramento e Comunicação de Resolução

O encerramento do chamado ocorrerá quando as Equipes da CONTRATANTE registrarem a solução na plataforma ITSM. O N1 (CONTRATADA) é o responsável por: confirmar a resolução com o usuário final; enviar a pesquisa de satisfação (CSAT); e encerrar formalmente o chamado na plataforma ITSM. O SLA contratual do N1 é contado até o escalonamento formal; o tempo de resolução das Equipes da CONTRATANTE é monitorado como indicador de governança interna, sem implicação direta nos ANS contratuais da CONTRATADA.

3.3. Fornecedores externos

O encerramento do chamado ocorrerá quando o Fornecedor Externo registrar a solução na plataforma ITSM. O N1 (CONTRATADA) é o responsável por: confirmar a resolução com o usuário final; enviar a pesquisa de satisfação (CSAT); e encerrar formalmente o chamado na plataforma ITSM. O SLA contratual do N1 é contado até o escalonamento formal; o tempo de resolução do Fornecedor Externo é monitorado como indicador de governança interna, sem implicação direta nos ANS contratuais da CONTRATADA.

3.4. Localização Física da Central de Serviços (N1)

3.4.1. A CONTRATADA deverá instalar e manter a Central de Serviços de 1º Nível em dependências próprias ou locadas situadas na Região Metropolitana da Grande Vitória do Estado do Espírito Santo (municípios de Vitória, Vila Velha, Serra e Cariacica), ou em municípios da Região Metropolitana Expandida, desde que o tempo de deslocamento entre a sede da Central de Serviços e a sede do PJES (Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60, Enseada do Suá, Vitória/ES) não exceda 60 (sessenta) minutos em condições normais de tráfego.

3.4.2 A Central de Serviços deverá estar **integralmente instalada, operacional, dotada dos recursos tecnológicos, de comunicação e de pessoal necessários e formalmente aceita pelo CONTRATANTE até o marco D+30**, contado da assinatura do contrato, conforme o cronograma da Transição Inicial estabelecido no item 3.6 deste Anexo.

3.4.3. A existência prévia de instalações na região não constitui condição de participação, habilitação, classificação ou assinatura do contrato, cabendo exclusivamente à CONTRATADA providenciar sua implantação dentro do prazo contratualmente estabelecido.

3.4.4. A exigência de localização física fundamenta-se na necessidade de: deslocamento imediato à sede do PJES para formação de sala de crise (War Room) presencial em incidentes críticos durante o plantão judiciário; fiscalização in loco e auditorias físicas inopinadas pela equipe de fiscalização do CONTRATANTE; e capacidade de deslocamento do técnico plantonista dentro de prazo compatível com a urgência de decisões judiciais urgentes.

3.4.5. As equipes do NOC poderão operar de forma predominantemente remota, não se aplicando a exigência de localização geográfica prevista para o N1. Em relação ao Grupo 3 (N3), os profissionais do Subgrupo N3- Presencial deverão atuar na sede do PJES durante o horário comercial estendido, conforme o item 1.3.2.1. Fora desse período, a CONTRATADA deverá assegurar cobertura técnica remota especializada para todos os domínios abrangidos pelo N3, inclusive aqueles atendidos presencialmente durante o horário comercial, observando o regime de sobreaviso 24x7x365, os procedimentos de escalonamento e os Acordos de Nível de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

3.5. Cobertura de Atendimento e Horários

3.5.1. O modelo de cobertura por grupo de serviço é:

- **Horário Comercial Estendido:** 07:30h às 19:30h
- **Regime 24×7×365:** cobertura ininterrupta durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados.
- **Regime de Plantão Judiciário/Sobreaviso:** Cobertura ininterrupta durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados. aplicável somente às prioridades e situações expressamente previstas no TR.
- **Horas úteis:** horas compreendidas dentro da janela regular aplicável ao respectivo serviço ou subgrupo.
- **Dias úteis:** dias de expediente regular aplicáveis ao serviço, observadas as regras de calendário definidas pelo PJES.

Grupo / Subgrupo / Serviço	Cobertura regular	P1 fora do horário	P2 fora do horário	P3/P4 fora do horário	Presencial no plantão
Grupo 1 – N1: Atendimento de 1º Nível – Central de Serviços	Regime 24×7×365:	Regime 24×7×365:	Regime 24×7×365:	Regime 24×7×365:	—
N2 Presencial	Horário Comercial Estendido, Dias úteis	Regime de Plantão Judiciário /Sobreaviso	Regime de Plantão Judiciário /Sobreaviso	Não; próximo período útil	Se necessária intervenção durante o plantão
N2-VIP – Mesa de Atendimento Presencial ao 2º Grau	Horário Comercial Estendido, Dias úteis	Regime de Plantão Judiciário /Sobreaviso	Regime de Plantão Judiciário /Sobreaviso	Regime de Plantão Judiciário /Sobreaviso	Quando comprovadamente necessário
N2-Remoto	Horário Comercial Estendido, Dias úteis	Regime de Plantão Judiciário /Sobreaviso	Regime de Plantão Judiciário /Sobreaviso	Não; próximo período útil	Não aplicável

Grupo / Subgrupo / Serviço	Cobertura regular	P1 fora do horário	P2 fora do horário	P3/P4 fora do horário	Presencial no plantão
N2-Itinerante – Atendimento Presencial por Polos Regionais	Horário Comercial Estendido, Dias úteis	Regime de Plantão Judiciário /Sobreaviso	Não; próximo período útil	Não; próximo período útil	—
N3-Presencial	Horário Comercial Estendido, Dias úteis	Excepcional, quando tecnicamente indispensável	Excepcional, quando tecnicamente indispensável	Excepcional, quando tecnicamente indispensável	Excepcional, quando tecnicamente indispensável
N3-Remoto	Regime 24x7x365	Regime 24x7x365 – Início remoto < 30 min	Regime 24x7x365 – Início remoto < 1h	Não; próximo período útil	Excepcional, quando tecnicamente indispensável
NOC	Regime 24x7x365	Regime 24x7x365	Regime 24x7x365	Regime 24x7x365	Conforme necessidade operacional
0800 / URA	Regime 24x7x365	Regime 24x7x365:	Regime 24x7x365	Regime 24x7x365	—
Chatbot / Portal / Canais digitais	Regime 24x7x365:	Regime 24x7x365	Regime 24x7x365	Regime 24x7x365	—

3.5.2. Regime de Plantão Judiciário

3.5.2.1. Considerando que a infraestrutura de Tecnologia da Informação do PJES é sustentada de forma continuada, com disponibilidade de sítios e serviços informatizados ao usuário 24 (vinte e quatro) horas por dia, a CONTRATADA deverá manter recursos e serviços disponíveis para atendimento durante o regime de plantão. O plantão telefônico/remoto dar-se-á em todo o PJES e o plantão presencial será realizado, quando necessário, no prédio-sede do Tribunal de Justiça.

3.5.2.2. As atividades inerentes ao plantão judiciário observam a Resolução PJES nº 29/2010, priorizando a resolução de ocorrências que impeçam magistrados e servidores de cumprirem pedidos de habeas corpus, medidas liminares, comunicações de prisões em flagrante, prisão preventiva ou temporária, internações, pedidos de busca e apreensão, medidas cautelares e medidas urgentes de caráter civil ou criminal, dentre outras previstas no referido normativo.

3.5.2.3. Os profissionais escalados para atuar no plantão deverão: realizar o registro de TODOS os atendimentos na plataforma ITSM; ter condições de realizar atendimentos compatíveis com os níveis N1 e N2 durante o plantão judiciário e atuar prioritariamente na resolução de ocorrências de magistrados e servidores que estejam escalados para o plantão judiciário.

3.5.2.4. Todos os chamados abertos relativos a atividades do plantão judiciário serão classificados, no mínimo, com prioridade ALTA (P2), e os que se enquadrarem nos critérios de impacto crítico nos termos da matriz de priorização serão classificados como CRÍTICA (P1), devendo ser tratados em fila e resolvidos, preferencialmente, de forma remota. Na hipótese de não resolução remota, a solução deverá ser realizada de forma presencial no prédio-sede do TJES.

3.5.2.5. Caso o atendimento solicitado durante o plantão não integre o escopo de atividades do plantão judiciário, o plantonista deverá registrar o chamado, mantê-lo com a classificação de prioridade correspondente ao seu registro, encaminhá-lo à respectiva equipe de atendimento e informar ao usuário que o atendimento será retomado no próximo dia útil.

3.5.2.6. Durante o plantão judiciário, a CONTRATADA deverá focar em manter os plantonistas e os equipamentos operacionais, abstando-se, em um primeiro momento, de atuar em soluções definitivas que demandem a intervenção de outros setores ou terceiros (tais como troca de peças e reparos de rede). Na impossibilidade de solucionar definitivamente o problema, a CONTRATADA deverá apresentar solução de contorno (workaround) de modo que as atividades do plantão judiciário não sejam impactadas, encaminhando o chamado à equipe responsável pela finalização do atendimento no primeiro dia útil subsequente.

3.5.2.7. Para o período de plantão, o Supervisor da equipe de N1 ou de N2, conforme a natureza da demanda, deverá atuar em regime de sobreaviso para intermediar a solução de demandas excepcionais que não possam ser atendidas pela equipe plantonista.

3.5.2.8. Fora dos horários regulares de execução dos serviços, não haverá presença permanente de profissionais da CONTRATADA nas dependências do CONTRATANTE, salvo em situações de necessidade de atendimento por interrupção dos serviços de TI, manutenção em sistemas ou equipamentos, ou demandas de cunho emergencial/urgente, incluindo o plantão judiciário.

3.5.2.9. O CONTRATANTE não é responsável e não efetuará pagamento de remuneração de sobreaviso, horas extras, adicional noturno ou quaisquer encargos correlatos decorrentes da execução do plantão. Cabe à CONTRATADA gerenciar a forma como se desincumbirá das obrigações contratuais e das demandas de serviço,

e a estimativa desses encargos já deve estar integralmente prevista na proposta da licitante e contemplada no preço global mensal.

3.5.2.10. A título exemplificativo, e sem prejuízo das demais hipóteses, apresentam-se situações de atuação da CONTRATADA durante o plantão judiciário:

(a) Ocorrência 01: Usuário informa que a impressora está com defeito e não imprime: na impossibilidade de resolução célere no local, o técnico deverá redirecionar a impressão do usuário para o equipamento operacional mais próximo, de forma a preservar a continuidade da atividade jurisdicional;

b) Ocorrência 02: Usuário informa que seu equipamento não liga: o técnico avaliará o problema e, na impossibilidade de solução imediata, orientará o usuário a utilizar outro equipamento disponível no local, registrando o chamado para finalização posterior.

Em ambos os casos, persistindo o problema, a CONTRATADA encaminhará o chamado à equipe responsável pela solução definitiva.

3.6. Transição Inicial e Implantação

3.6.1. Prazo global da Transição Inicial

A Transição Inicial compreenderá o período máximo de **90 (noventa) dias corridos**, contados da assinatura do contrato, denominado, para fins de controle dos marcos contratuais, período D+0 a D+90.

Esse período destina-se à implantação progressiva, integração, homologação, transferência de conhecimento, entrada em produção, estabilização e aceite dos componentes que integram a contratação.

A existência do período de Transição Inicial não configura período de carência geral nem afasta a exigibilidade dos marcos, obrigações, níveis de serviço e responsabilidades que, de acordo com este Termo de Referência e com o Anexo X, já sejam aplicáveis ao respectivo componente.

3.6.2. Plano de Transição Inicial

A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos** contados da assinatura do contrato, Plano de Transição Inicial contendo, no mínimo:

- a. cronograma executivo detalhado dos marcos D+15, D+30, D+60 e D+90;
- b. planejamento para implantação e entrada em produção dos Grupos N1, N2, N3 e NOC;
- c. cronograma de implantação, configuração, customização e entrada em produção da plataforma ITSM;
- d. estratégia de migração dos dados e informações da plataforma atualmente utilizada pelo PJES;
- e. cronograma de implantação e alimentação do CMDB;
- f. estratégia de implantação dos agentes de inventário;
- g. planejamento das integrações previstas neste Termo de Referência, especialmente NOC-ITSM;
- h. Plano de Atendimento Regional;

- i. estratégia de implantação das equipes presenciais, remotas, fixas, itinerantes, VIP, plantonistas e de sobreaviso
- j. calendário de treinamento, capacitação e transferência de conhecimento;
- k. plano de testes e homologação;
- l. relação de dependências e insumos de responsabilidade do CONTRATANTE;
- m. matriz de riscos específica da transição, com ações de prevenção e contingência;
- n. estratégia de coexistência com o contrato anterior, quando aplicável;
- o. critérios objetivos de aceite para cada marco de implantação; e
- p. responsáveis da CONTRATADA por cada frente de implantação.

3.6.3. Marcos obrigatórios da Transição Inicial

A implantação deverá observar, no mínimo, os seguintes marcos:

I – Marco D+15

Até o 15º (décimo quinto) dia corrido contado da assinatura do contrato deverão estar concluídos:

- a. entrega do Plano de Transição Inicial;
- b. entrega do Plano de Implantação do CMDB;
- c. entrega do Plano de Atendimento Regional;
- d. definição do cronograma detalhado das integrações;
- e. definição da estratégia de migração de dados;
- f. definição do planejamento de capacitação e transferência de conhecimento; e
- g. identificação formal das dependências técnicas e operacionais de responsabilidade do CONTRATANTE.

II – Marco D+30 – Entrada em operação plena de N1 e N2

Até o 30º (trigésimo) dia corrido contado da assinatura do contrato deverão estar em **operação plena e formalmente aceitos**:

- a. Grupo 1 – N1: Central de Serviços;
- b. Grupo 2 – N2: Suporte Técnico, compreendendo as modalidades remota, presencial, fixa, VIP e itinerante previstas no Termo de Referência;
- c. Central de Serviços fisicamente instalada nos termos do item 3.4;
- d. canais de atendimento necessários à operação do N1;
- e. telefonia, 0800, URA e CTI;
- f. portal, chatbot e demais canais digitais exigidos;
- g. plataforma ITSM, com as funcionalidades necessárias à execução dos serviços já ativados;
- h. filas, grupos solucionadores, catálogos, prioridades, matrizes de escalonamento e demais configurações necessárias ao atendimento;
- i. link dedicado e demais recursos indispensáveis à execução dos serviços ativados; e

- j. marcos do CMDB previstos para D+30.

A partir deste marco, N1 e N2 serão considerados serviços em produção, passando a observar o regime progressivo de ANS estabelecido no Anexo X.

III – Marco D+60 – Integração e estabilização avançada

Até o 60º (sexagésimo) dia corrido contado da assinatura do contrato deverão estar concluídos:

- a. execução dos testes integrados necessários à implantação de N3 e NOC;
- b. avanço das integrações entre ITSM e as ferramentas disponibilizadas pelo CONTRATANTE;
- c. implantação dos componentes necessários à integração NOC–ITSM;
- d. configuração dos processos de eventos, incidentes, problemas, mudanças e escalonamento necessários à operação integrada;
- e. conclusão dos marcos do CMDB previstos para D+60;
- f. execução das etapas intermediárias de migração dos dados;
- g. disponibilização dos dashboards e mecanismos de acompanhamento necessários à fiscalização;
- h. conclusão dos treinamentos necessários aos componentes cuja entrada em produção esteja prevista até D+90; e
- i. realização das homologações intermediárias previstas no Plano de Transição Inicial.

A CONTRATADA poderá antecipar a entrada em produção de N3, NOC ou de qualquer componente previsto para o marco D+90, desde que o componente seja previamente homologado e formalmente aceito pelo CONTRATANTE.

IV – Marco D+90 – Conclusão da Transição Inicial

Até o 90º (nonagésimo) dia corrido contado da assinatura do contrato deverão estar integralmente implantados, operacionais, homologados e, quando aplicável, formalmente aceitos:

- a. Grupo 3 – N3: Suporte Especializado;
- b. Grupo 4 – NOC: Centro de Operações de Rede 24x7x365;
- c. integração NOC–ITSM;
- d. CMDB e agentes de inventário, nos termos do item 2.2.4;
- e. integrações obrigatórias previstas no Termo de Referência;
- f. migração dos dados necessária à continuidade operacional;
- g. dashboards, relatórios e mecanismos de fiscalização;
- h. documentação técnica e operacional da implantação;
- i. procedimentos, POPs, runbooks e fluxos necessários à execução;
- j. treinamentos e transferência de conhecimento previstos para a implantação; e
- k. demais componentes obrigatórios previstos para a entrada integral em produção.

O cumprimento do marco D+90 caracterizará o encerramento da Transição Inicial.

3.6.4. Aceite dos marcos

Cada marco da Transição Inicial será objeto de verificação pela fiscalização do CONTRATANTE.

O aceite poderá ser:

- a. integral, quando todos os requisitos previstos para o marco forem atendidos;
- b. parcial, exclusivamente para componentes tecnicamente independentes que possam entrar em produção sem comprometimento da solução; ou
- c. rejeitado, quando houver não conformidade impeditiva da operação segura e regular.

O aceite de determinado componente produzirá os efeitos operacionais e de medição estabelecidos no Anexo X.

3.6.5. Entrada antecipada em produção

A CONTRATADA poderá antecipar a implantação e solicitar o aceite de componente antes do respectivo prazo máximo, desde que demonstrado o atendimento integral dos requisitos técnicos, operacionais e de segurança aplicáveis.

A antecipação não altera os demais prazos máximos da Transição Inicial e não gera direito a revisão de preços, reequilíbrio ou qualquer pagamento adicional.

3.6.6. Regime de ANS-F durante a Transição Inicial

Os Acordos de Nível de Serviço, KPIs e KRIs serão medidos progressivamente a partir da entrada em produção de cada componente.

A aplicação de ajustes financeiros observará exclusivamente o regime de ativação previsto no **Anexo X – Acordos de Nível de Serviço**, sendo vedada a definição posterior de novos percentuais, metas ou períodos de carência por simples acordo entre CONTRATADA e fiscalização.

3.6.7. Continuidade durante a transição

Durante todo o período de Transição Inicial, a CONTRATADA deverá executar as atividades sob sua responsabilidade de modo a preservar a continuidade dos serviços.

- a) Quando houver coexistência com contrato anterior, o Plano de Transição Inicial deverá estabelecer de forma inequívoca:
 - a. o momento de transferência de responsabilidade por serviço;
 - b. as filas e demandas transferidas;
 - c. a responsabilidade por chamados em andamento;
 - d. os mecanismos de repasse de conhecimento;
 - e. a migração dos dados;

- f. os acessos e credenciais envolvidos;
- g. os procedimentos de contingência; e
- h. os critérios para desativação da operação anterior.

É vedada a existência de período sem responsável definido por qualquer serviço abrangido pelo objeto.

3.6.8. Atrasos imputáveis ao CONTRATANTE

Eventual impedimento decorrente exclusivamente de fato atribuível ao CONTRATANTE deverá ser formalmente registrado pela CONTRATADA tão logo identificado, com demonstração objetiva:

- a. da obrigação afetada;
- b. da dependência não disponibilizada;
- c. da data em que a dependência deveria ter sido disponibilizada;
- d. das medidas adotadas para mitigar o impacto; e
- e. do efeito objetivo sobre o caminho crítico da implantação.

A fiscalização poderá autorizar, mediante decisão motivada, a reprogramação exclusivamente do marco comprovadamente afetado, sem alteração automática dos demais prazos e sem afastamento das obrigações que possam ser executadas independentemente do impedimento.

3.6.9. Descumprimento dos marcos

O não cumprimento injustificado dos marcos da Transição Inicial caracteriza atraso de implantação e não se confunde com descumprimento de ANS recorrente.

O período de estabilização previsto no Anexo X não constitui causa de exclusão, suspensão ou afastamento de responsabilidade por:

- a. atraso de implantação;
- b. não prestação de serviço;
- c. indisponibilidade injustificada de posto, equipe, canal ou solução já aceita;
- d. descumprimento de obrigação de segurança ou confidencialidade;
- e. ausência de recursos obrigatórios;
- f. descumprimento dos marcos D+15, D+30, D+60 ou D+90; ou
- g. qualquer obrigação cuja natureza não dependa da curva de aprendizagem operacional.

3.6.10. Prevalência temporal dos marcos

Para fins de interpretação e aplicação dos prazos desta contratação:

- a. D+0 corresponde à data de assinatura do contrato;
- b. D+15, D+30, D+60, D+90 e demais referências equivalentes correspondem a dias corridos contados da assinatura do contrato;

- c. o termo “operação produtiva” corresponde ao período iniciado após o aceite operacional do respectivo componente;
- d. o termo “operação plena” corresponde à situação em que o componente se encontra integralmente implantado e apto a cumprir todas as obrigações previstas para seu escopo;
- e. o termo “Transição Inicial” corresponde exclusivamente ao período D+0 a D+90; e
- f. o término da Transição Inicial ocorrerá, impreterivelmente, ao final do D+90, ressalvados atrasos comprovadamente imputáveis ao CONTRATANTE e formalmente reconhecidos na forma deste Termo de Referência.

Nenhuma referência genérica a período de estabilização, implantação, carência ou operação produtiva poderá ser interpretada de forma a ampliar automaticamente o prazo global da Transição Inicial.

3.7. Transição Final e Encerramento do Contrato

3.7.1. A CONTRATADA deverá entregar o Plano de Transição Final ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias do término da vigência contratual, identificando todos os ativos de conhecimento a serem transferidos, os responsáveis, os prazos e os formatos de entrega.

3.7.2. Na fase de encerramento do contrato, por término da vigência ou rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a) Executar a transição assistida final durante os últimos 90 (noventa) dias de vigência, conforme Plano de Transição Final aprovado pelo CONTRATANTE, com marcos objetivos de entrega, no mínimo:
 - D-90, inventário e validação dos ativos de conhecimento e plano detalhado;
 - D-60, transferência estruturada de procedimentos, scripts, integrações e rotinas;
 - D-30, acompanhamento assistido da equipe sucessora e tratamento das pendências;
 - D-0, entrega final, revogação de acessos e termo de encerramento.
- b) A CONTRATADA dimensionará os recursos necessários para cumprir os marcos e manter simultaneamente os ANS da operação regular, sem pagamento adicional.
- c) Fornecer as gravações telefônicas dos últimos 3 (três) meses como insumo de treinamento para a nova contratada;
- d) Entregar a Base de Conhecimento atualizada e todos os documentos técnico-operacionais produzidos durante a vigência do contrato;
- e) Devolver todos os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE nas mesmas condições em que foram fornecidos.

3.7.3. Após a entrega e o ateste do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar definitivamente, com confirmação documentada, todos os dados de propriedade do CONTRATANTE de seus sistemas e cópias de segurança, nos termos da LGPD.

ANEXO III – QUALIFICAÇÕES E ATRIBUIÇÕES DOS PERFIS PROFISSIONAIS

Este Anexo detalha as qualificações mínimas obrigatórias, certificações exigidas e atribuições principais de cada perfil profissional alocado na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá garantir que todos os profissionais alocados atendam integralmente aos requisitos descritos neste Anexo antes do início da prestação dos serviços, podendo o CONTRATANTE solicitar, a qualquer tempo, a comprovação das qualificações exigidas, inclusive mediante apresentação de certificados, diplomas, carteiras de trabalho ou declarações de experiência profissional.

A substituição de qualquer profissional alocado nos postos dos Grupos 2, 3 e 4 (NOC) e da equipe de Governança e Qualidade deverá ser comunicada à fiscalização do CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, sendo vedada a substituição por profissional que não atenda às qualificações mínimas estabelecidas neste Anexo.

Em caso de afastamento emergencial, a CONTRATADA deverá providenciar substituto com o mesmo perfil em até 24 (vinte e quatro) horas. A indisponibilidade objetiva do posto após esse prazo será tratada como não prestação proporcional da parcela diretamente afetada, com dedução pro rata sobre a base financeira previamente discriminada, observadas as regras de causalidade e não duplicidade do Anexo X.

Os códigos de perfil adotados neste Anexo correspondem diretamente às referências do corpo deste Termo de Referência. As certificações técnicas indicadas como obrigatórias podem, quando assim expressamente assinalado, ser objeto de compromisso formal de obtenção em até 180 (cento e oitenta) dias contados do início da prestação dos serviços, ressalvadas as hipóteses em que o TR exija comprovação prévia.

GRUPO 1 – N1: ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (CENTRAL DE SERVIÇOS)

PERFIL 1 – TÉCNICO DE SERVICE DESK (N1)	
<i>Grupo 1 – N1: Atendimento de 1º Nível (Central de Serviços / SPOC) Código: P-N1</i>	
Formação Mínima	• Ensino médio completo. • Curso técnico em Informática, Redes de Computadores ou área correlata será considerado diferencial.
Experiência Mínima	• 6 (seis) meses de experiência comprovada em atendimento de Service Desk, Help Desk ou Call Center técnico de TI. • Experiência com abertura, registro e acompanhamento de chamados em plataforma ITSM.
Certificações Obrigatórias	• ITIL 4 Foundation ou superior (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). • HDI SCA – Support Center Analyst (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).

PERFIL 1 – TÉCNICO DE SERVICE DESK (N1)	
	• Operação de Active Directory Domain Services (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).
Certificações Desejáveis	• Microsoft 365 Fundamentals (MS-900) ou equivalente. • CompTIA A+ ou CompTIA IT Fundamentals.
Conhecimentos Técnicos Exigidos	• Sistemas operacionais Windows 10 e 11 (configuração, diagnóstico e suporte a usuário final). • Suíte Microsoft Office 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams). • Fundamentos de redes (TCP/IP, DNS, DHCP, VPN) em nível de diagnóstico básico. • Ferramentas de acesso remoto (AnyDesk, TeamViewer, RMM ou equivalente). • Active Directory: operações básicas de gestão de identidade (reset de senha, desbloqueio de conta, consulta de grupos). • Registro e diagnóstico inicial de chamados dos sistemas judiciais do PJES (PJe, SEI, Portal do Tribunal e demais sistemas indicados pela STIC). • Navegadores web, leitores de PDF e clientes de e-mail corporativo.
Atribuições Principais	• Atuar como Ponto Único de Contato (SPOC), atendendo chamados pelos canais integrados ao ITSM (central telefônica com URA/CTI, portal web, WhatsApp, e-mail institucional e chatbot com IA/NLP) nos prazos dos ANS. • Registrar, categorizar e priorizar todos os incidentes e requisições na plataforma ITSM. • Diagnosticar e resolver remotamente incidentes de software, produtividade e acesso, buscando a resolução em primeira chamada. • Executar operações de Administração de Usuários (reset de senha, desbloqueio e provisionamento de acessos) mediante autorização formal e observância das Políticas de Segurança da STIC. • Escalonar formalmente, via ITSM, os chamados não solucionáveis no 1º Nível para o N2 (CONTRATADA) ou, no caso dos sistemas judiciais, para o N2 Interno STIC, mediante escalonamento qualificado com diagnóstico e evidências. • Manter o usuário informado sobre o andamento do chamado durante todo o ciclo de atendimento. • Registrar e atualizar artigos na base de conhecimento após o encerramento de chamados recorrentes. • Aplicar pesquisa de satisfação no encerramento dos chamados.

PERFIL 1 – TÉCNICO DE SERVICE DESK (N1)	
	Contribuir com a estratégia Shift Left, resolvendo demandas no menor nível possível.

GRUPO 2 – N2: SUPORTE TÉCNICO

PERFIL 2 – TÉCNICO N2 REMOTO	
<i>Grupo 2 – N2: Suporte Técnico Remoto / Código: P-N2-REM</i>	
Formação Mínima	- Ensino médio completo com curso técnico em Informática, Redes ou Eletrônica. - Graduação em área de TI será considerada diferencial.
Experiência Mínima	1 (um) ano de experiência comprovada em suporte técnico remoto de microinformática. - Experiência com diagnóstico avançado em sistemas operacionais Windows e gestão de imagens de disco.
Certificações Obrigatórias	- ITIL 4 Foundation ou superior (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). - HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).
Certificações Desejáveis	- CompTIA A+. - Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate (MD-100/MD-101).
Conhecimentos Técnicos Exigidos	- Diagnóstico avançado em Windows 10/11 e análise de conformidade com as políticas da STIC. - Atualização e gestão de imagens de disco (WDS/MDT ou equivalente). - Active Directory: GPOs, mapeamento de perfis e suporte a ingresso de máquinas no domínio. - Ferramentas de acesso remoto e RMM. - Operação da plataforma ITSM para registro, atualização e vinculação de chamados ao CMDB.

PERFIL 2 – TÉCNICO N2 REMOTO	
Atribuições Principais	• Prestar suporte especializado remoto para demandas de microinformática de maior complexidade. • Servir como ponto de apoio técnico especializado para as equipes de N1 e N2 Presencial. • Escalar para o N3 Especializado os chamados que envolvam infraestrutura de servidores, banco de dados, redes corporativas ou componentes fora do escopo de microinformática. • Vincular os chamados ao IC correspondente no CMDDB antes do encerramento. • Manter o usuário informado e registrar a solução na base de conhecimento.

PERFIL 3 – TÉCNICO N2 PRESENCIAL (POSTOS FIXOS)	
<i>Grupo 2 – N2: Suporte Técnico Presencial / Postos Fixos / Código: P-N2-PRES</i>	
Formação Mínima	• Ensino médio completo com curso técnico em Informática, Redes ou Eletrônica. • Graduação em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Redes de Computadores ou área correlata será considerada diferencial.
Experiência Mínima	• 1 (um) ano de experiência comprovada em suporte técnico presencial de microinformática. • Experiência com manutenção de hardware (desktops, notebooks, periféricos).
Requisitos Adicionais	• Dispensada a exigência de Carteira Nacional de Habilitação para os postos fixos (item 1.2.1.4.3 do Anexo II). •
Certificações Obrigatórias	• ITIL 4 Foundation ou superior (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). • HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).
Certificações Desejáveis	• CompTIA A+. • Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate (MD-100/MD-101).
Conhecimentos Técnicos Exigidos	• Instalação, configuração e manutenção de desktops, notebooks, thin clients e periféricos.

PERFIL 3 – TÉCNICO N2 PRESENCIAL (POSTOS FIXOS)	
	• Windows 10/11: instalação de imagem padrão, formatação e configuração de ambiente corporativo. • Active Directory: ingresso de máquinas no domínio e mapeamento de perfis de usuário. • Redes: ativação lógica de pontos de rede (habilitação de porta no switch e VLAN), teste de pontos e organização básica de cabeamento. • Instalação e configuração de softwares corporativos e drivers. • Operação de ITSM para registro, atualização e vinculação de chamados presenciais ao CMDB.
Atribuições Principais	• Atender presencialmente os chamados escalados pelo N1 na unidade judiciária/administrativa onde está lotado. • Realizar diagnóstico físico de equipamentos e substituir componentes defeituosos fornecidos pelo CONTRATANTE. • Formatar e reinstalar a imagem padrão corporativa, com backup local prévio dos arquivos do usuário. • Ativar/desativar pontos de rede existentes, configurar impressoras de rede e executar rondas preventivas em setores críticos. • Prestar suporte presencial a sessões do Pleno, Câmaras e eventos institucionais quando demandado. • Registrar evidências fotográficas das intervenções e vincular o IC no CMDB antes do encerramento. • Gerenciar o fluxo de equipamentos em garantia junto a fornecedores e assistências autorizadas. • Emitir laudo técnico para equipamentos com manutenção inviável, indicando substituição ou baixa patrimonial.

PERFIL 3–VIP – TÉCNICO DE MESA VIP – 2º GRAU	
<i>Grupo 2 – N2: Mesa de Atendimento VIP (2º Grau de Jurisdição) / Código: P-N2-VIP</i>	
Formação Mínima	• Ensino médio completo com curso técnico em Informática, Redes ou Eletrônica. • Graduação em área de TI será considerada diferencial.
Experiência Mínima	• Mínimo de 2 (dois) anos em suporte técnico presencial, com histórico demonstrável de atendimento a usuários de perfil executivo ou autoridades (item 1.2.1.2.2 do Anexo II).

PERFIL 3-VIP – TÉCNICO DE MESA VIP – 2º GRAU	
Requisitos Adicionais e de Conduta	- Uniforme obrigatório: traje social completo, aprovado pela STIC, vedado uniforme de identificação da empresa. - Perfil comportamental: postura discreta, proatividade, capacidade de comunicação com autoridades e sigilo absoluto sobre questões judiciais e administrativas do 2º Grau. - Ciência de que a substituição do profissional poderá ser solicitada motivadamente pela STIC ou pela Presidência do Tribunal.
Certificações Obrigatórias	- ITIL 4 Foundation ou superior (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). - HDI SCA – Support Center Analyst (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).
Certificações Desejáveis	- HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician. - CompTIA A+.
Conhecimentos Técnicos Exigidos	- Todos os conhecimentos exigidos para o Técnico N2 Presencial (Perfil 3). - Suporte a equipamentos de videoconferência, apresentação e colaboração utilizados por gabinetes do 2º Grau. - Conhecimento do perfil de uso e das configurações específicas de cada gabinete de desembargador. - Operação de ITSM com manutenção de registro atualizado no CMDB por gabinete.
Atribuições Principais	- Prestar atendimento presencial exclusivo a magistrados, assessores de desembargadores e servidores do 2º Grau, incluindo Presidência e Vice-Presidência. - Atender com observância dos SLA diferenciados da Mesa VIP mediante o marcador “VIP-2G” na plataforma ITSM. - Manter atendimento personalizado e registro atualizado das configurações de cada gabinete no CMDB. - Preservar sigilo absoluto e conduta compatível com o ambiente do 2º Grau de Jurisdição.

PERFIL 4 – TÉCNICO N2 ITINERANTE (POLOS REGIONAIS)	
<i>Grupo 2 – N2: Polos Regionais de Atendimento Itinerante / Código: P-N2-POLO</i>	
Formação Mínima	Ensino médio completo com curso técnico em Informática, Redes ou Eletrônica.

PERFIL 4 – TÉCNICO N2 ITINERANTE (POLOS REGIONAIS)	
	Graduação em área de TI será considerada diferencial.
Experiência Mínima	1 (um) ano de experiência em suporte técnico presencial distribuído geograficamente. - Experiência com atendimento itinerante a múltiplas comarcas e unidades judiciárias.
Requisitos Adicionais	- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) categoria B, válida. - Deslocamento itinerante entre as localidades das microrregiões de cobertura, organizado a partir dos polos regionais de referência (Anexo IX), conforme Plano de Atendimento Regional aprovado pela STIC. - Os veículos para os deslocamentos itinerantes são disponibilizados pela CONTRATADA, em quantidade por ela dimensionada para a cobertura das frentes, com combustível, manutenção e seguro inclusos, nos termos do item 1.2.1.3.3 do Anexo II.
Certificações Obrigatórias	- ITIL 4 Foundation ou superior (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). - HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).
Certificações Desejáveis	CompTIA A+.
Conhecimentos Técnicos Exigidos	- Todos os conhecimentos exigidos para o Técnico N2 Presencial (Perfil 3). - Capacidade de priorizar e otimizar rotas de atendimento para minimizar tempos de deslocamento. - Operação de aplicativo mobile de gestão de chamados com funcionalidade offline.
Atribuições Principais	- Realizar atendimentos presenciais itinerantes nas comarcas da região, conforme escalonamento pela Central de Serviços e o Plano de Atendimento Regional. - Cumprir os SLA dos Polos Regionais - Executar as mesmas atividades técnicas do Técnico N2 Presencial em qualquer comarca da região. - Registrar e atualizar chamados via aplicativo mobile durante os deslocamentos e vincular o IC no CMDB. - Reportar ao Supervisor N2 qualquer ocorrência relevante de infraestrutura identificada nas unidades visitadas.

PERFIL 5 – SUPERVISOR N2	
<i>Grupo 2 – N2: Coordenação de Suporte de Campo / Código: P-N2-LID</i>	
Formação Mínima	Graduação completa em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Redes de Computadores, Engenharia de Computação ou área correlata.
Experiência Mínima	2 (dois) anos de experiência em suporte técnico presencial, sendo pelo menos 1 (um) ano em função de liderança ou supervisão de equipes técnicas.
Requisitos Adicionais	CNH categoria B, válida, para deslocamento entre unidades.
Certificações Obrigatórias	- ITIL 4 Foundation ou superior. - HDI SCTL – Support Center Team Lead (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).
Certificações Desejáveis	- ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS). - CompTIA A+ ou equivalente.
Conhecimentos Técnicos Exigidos	- Todos os conhecimentos exigidos para os Técnicos N2 Presencial e Itinerante. - Gestão de indicadores operacionais de suporte presencial (SLA de deslocamento, MTTR presencial, CSAT). - Elaboração de relatórios de campo e análise de recorrência de incidentes. - ITSM: visão gerencial de filas N2, redistribuição de chamados e monitoramento de SLA.
Atribuições Principais	- Coordenar as equipes de técnicos N2 presenciais, itinerantes, fixos e VIP, gerenciando a distribuição de chamados e o cumprimento dos SLA presenciais. - Monitorar em tempo real o status dos chamados do N2, intervindo para evitar violações de SLA. - Realizar triagem técnica de chamados complexos antes da redistribuição à equipe de campo. - Visitar periodicamente as unidades atendidas, verificando a qualidade dos serviços e registrando não conformidades. - Reportar à equipe de Governança e Qualidade (P-GP-QUAL) os indicadores operacionais do N2 e as principais ocorrências do período. - Participar das reuniões mensais de governança convocadas pela fiscalização. - Garantir a reposição tempestiva de profissionais afastados, evitando indisponibilidade de postos.

GRUPO 3 – N3: SUPORTE ESPECIALIZADO

PERFIL 6 – ANALISTA DE REDES	
<i>Grupo 3 – N3: Suporte Especializado (Presencial) / Código: P-N3-REDES</i>	
Formação Mínima	Graduação completa em Ciência da Computação, Redes de Computadores, Engenharia de Computação, Sistemas de Informação ou área correlata.
Experiência Mínima	3 (três) anos de experiência comprovada em administração de redes e infraestrutura de TI em ambiente corporativo. - Experiência com ambientes heterogêneos de grande porte (mais de 500 ativos de rede gerenciados).
Requisitos Adicionais	- Atuação presencial na sede do PJES - Sobreaviso 24x7x365 para acionamentos do NOC
Certificações Obrigatórias	- ITIL 4 Foundation. - HDI TSPS – Technical Support Professional (Troubleshooting and Problem-Solving) (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). - Pelo menos uma das seguintes: Cisco CCNA, CompTIA Network+ ou equivalente de mercado reconhecido.
Certificações Desejáveis	- Cisco CCNP Enterprise ou CCNP Security. - Fortinet NSE4 ou superior. - VMware Certified Professional (VCP) – Data Center Virtualization. - Zabbix Certified Specialist ou Zabbix Certified Professional.
Conhecimentos Técnicos Exigidos	- Administração de switches, roteadores, firewalls e access points (regras, NAT, VPN, logs). - Enlaces WAN e internet, serviços de DNS, DHCP e proxy reverso, conectividade das unidades judiciárias. - Cabeamento estruturado: certificação, identificação de falhas e organização de racks e patch panels. - Segmentação de rede: VLANs, ACLs e boas práticas de segurança de rede. - Manutenção de infraestrutura de monitoramento com Zabbix.

PERFIL 6 – ANALISTA DE REDES	
Atribuições Principais	• Administrar a infraestrutura de rede corporativa do PJES (switches, roteadores, firewalls, access points, enlaces WAN e internet). • Analisar e resolver incidentes de conectividade acionados pelo NOC. • Realizar análise de causa raiz (RCA) para incidentes de rede de alta e crítica severidade. • Manter o CMDB atualizado para todos os ativos de rede sob sua gestão. • Participar do processo de Gestão de Mudanças, elaborando e executando planos de mudança em infraestrutura crítica. • Elaborar e manter documentação técnica (diagramas de rede, POPs, runbooks e inventário de configurações).

PERFIL 7 – ANALISTA DE SISTEMAS OPERACIONAIS	
<i>Grupo 3 – N3: Suporte Especializado (Presencial) / Código: P-N3-SO</i>	
Formação Mínima	• Graduação completa em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Computação ou área correlata.
Experiência Mínima	• 3 (três) anos de experiência comprovada em administração de servidores Windows Server e Linux em ambiente corporativo de alta disponibilidade. • Experiência com virtualização e serviços de diretório.
Requisitos Adicionais	• Atuação presencial na sede do PJES • Sobreaviso 24x7x365 para acionamentos do NOC
Certificações Obrigatórias	• ITIL 4 Foundation. • HDI TSPS – Technical Support Professional (Troubleshooting and Problem-Solving) (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). • Pelo menos uma das seguintes: Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate; LPIC-2 ou RHCSA; ou VMware VCP-DCV.
Certificações Desejáveis	• Nutanix Certified Professional (NCP). • Red Hat Certified Engineer (RHCE).
Conhecimentos Técnicos Exigidos	• Windows Server (2016/2019/2022): administração, hardening, WSUS, File Server e Print Server. • Linux (distribuições corporativas): administração de serviços, scripts Shell/Bash e gerenciamento de pacotes.

PERFIL 7 – ANALISTA DE SISTEMAS OPERACIONAIS	
	- Virtualização: VMware vSphere/vCenter e Nutanix AHV (HA, DRS, snapshots e replicação). - Serviços de diretório (Active Directory) e gestão de storage. - Servidores de aplicação JBoss/WildFly e Tomcat, serviço de gravação de audiências e IDM.
Atribuições Principais	- Administrar os servidores físicos e virtuais do PJES em ambiente Windows Server e Linux. - Gerenciar hypervisors, serviços de diretório, storage e servidores de aplicação. - Aplicar patches e executar manutenção planejada com janela aprovada pela STIC. - Realizar RCA para incidentes críticos de servidores e infraestrutura. - Manter o CMDB atualizado com o inventário lógico dos servidores e serviços sob gestão. - Elaborar e executar planos de mudança seguindo o processo de Change Enablement do ITIL 4.

PERFIL 8 – ANALISTA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
<i>Grupo 3 – N3: Suporte Especializado (Presencial) / Código: P-N3-SEG</i>	
Formação Mínima	- Graduação completa em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Segurança da Informação, Engenharia de Computação ou área correlata. - Pós-graduação em Segurança da Informação será considerada diferencial.
Experiência Mínima	3 (três) anos de experiência comprovada em segurança da informação em ambiente corporativo. - Experiência com gestão de vulnerabilidades, análise de logs e resposta a incidentes.
Requisitos Adicionais	- Atuação presencial na sede do PJES - Sobreaviso 24x7x365 para acionamentos do NOC
Certificações Obrigatórias	- ITIL 4 Foundation. - HDI TSPS – Technical Support Professional (Troubleshooting and Problem-Solving) (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). - Pelo menos uma das seguintes: CompTIA Security+, EC-Council CEH ou equivalente de mercado reconhecido.

PERFIL 8 – ANALISTA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
Certificações Desejáveis	• CISSP ou CISM. • ISO/IEC 27001 Lead Implementer ou Lead Auditor.
Conhecimentos Técnicos Exigidos	• Monitoramento contínuo de eventos de segurança e análise de logs. • Gestão de vulnerabilidades e hardening de ambientes. • Resposta a incidentes de segurança e tratamento de alertas provenientes do NOC com potencial impacto cibernético. • Apoio técnico a auditorias e certificações de segurança do PJES.
Atribuições Principais	• Monitorar continuamente os eventos de segurança e analisar logs, alertas e demais evidências técnicas com potencial impacto à segurança cibernética. • Conduzir a gestão de vulnerabilidades, identificar riscos técnicos e propor medidas de mitigação, correção, hardening e redução de exposição, observadas as diretrizes e prioridades definidas pela STIC. • Atuar na resposta a incidentes de segurança, em articulação com o NOC, a STIC e, quando aplicável, a ETIR, observando os fluxos, responsabilidades e prazos definidos neste Termo de Referência e no Anexo X. • Executar as ações operacionais de contenção previstas em runbooks, playbooks ou procedimentos previamente aprovados pela STIC/ETIR, observados os prazos e critérios do IND-SEC-02 do Anexo X. • Apoiar o NOC na análise técnica de alertas de segurança e cumprir os fluxos de detecção, registro, comunicação e acionamento previstos no IND-SEC-01, observada a responsabilidade atribuída a cada grupo no Anexo X e na Matriz de Responsabilidades. • Preservar logs, timestamps, artefatos, registros de eventos, evidências de rede, sistemas e demais elementos técnicos relacionados aos incidentes tratados, conforme os requisitos do IND-SEC-03 do Anexo X e os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE. • Registrar integralmente na plataforma ITSM as ações executadas no tratamento dos incidentes de segurança, incluindo data e hora, responsáveis, diagnóstico, evidências coletadas, decisões recebidas, medidas adotadas, resultados obtidos e eventuais escalonamentos. • Manter a rastreabilidade entre alertas de segurança, incidentes, itens de configuração, eventos correlatos, evidências técnicas, ações de resposta e registros de encerramento ou escalonamento. • Atuar sob coordenação da STIC/ETIR nos incidentes cibernéticos, não assumindo competências de governança, classificação institucional final do

PERFIL 8 – ANALISTA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

	incidente, comunicação externa, comunicação a órgãos de controle ou demais decisões reservadas ao CONTRATANTE. • Apoiar tecnicamente a STIC/ETIR na análise de impacto, identificação de causa, definição de medidas de contenção, erradicação e recuperação, fornecendo as evidências e informações necessárias à tomada de decisão institucional. • Apoiar a elaboração de análises de causa raiz, relatórios técnicos, PIR, registros de lições aprendidas e planos de ação relativos a incidentes de segurança sob responsabilidade total ou parcial da CONTRATADA. • Assegurar, no âmbito das atividades sob sua responsabilidade, a conformidade operacional com a Resolução CNJ nº 396/2021 (ENSEC-PJ), com as políticas de segurança da informação do PJES e com os demais normativos e procedimentos aplicáveis. • Prestar apoio técnico às auditorias, inspeções, avaliações, testes e processos de certificação de segurança do PJES relacionados ao escopo contratual. • Manter atualizados os registros, procedimentos, runbooks, evidências, documentação técnica e demais artefatos de segurança produzidos ou utilizados no âmbito do contrato. • Comunicar imediatamente à STIC/ETIR qualquer situação que, por sua criticidade, impacto ou natureza, extrapole sua alçada operacional ou exija decisão institucional, sem retardar as ações de contenção previamente autorizadas nos procedimentos vigentes.
--	--

PERFIL 9 – ANALISTA DE GESTÃO FINANCEIRA DE NUVEM (FinOps)

<i>Grupo 3 – N3: Suporte Especializado (Presencial) / Código: P-N3-FINOPS</i>	
Formação Mínima	• Graduação completa em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia, Administração ou área correlata. • Pós-graduação em Cloud Computing, Gestão de TI ou Finanças será considerada diferencial.
Experiência Mínima	• 3 (três) anos de experiência comprovada em gestão de custos de nuvem pública (FinOps) ou administração de ambientes cloud. • Experiência com pelo menos um provedor de nuvem pública (AWS, Azure ou Google Cloud).
Requisitos Adicionais	• Atuação presencial na sede do PJES

PERFIL 9 – ANALISTA DE GESTÃO FINANCEIRA DE NUVEM (FinOps)	
Certificações Obrigatórias	• ITIL 4 Foundation. • FinOps Certified Practitioner (FOCP) (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). • Pelo menos uma certificação de provedor de nuvem em nível fundamentos: AWS Certified Cloud Practitioner, Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900) ou Google Cloud Digital Leader.
Certificações Desejáveis	• FinOps Certified Professional. • Certificação associate de provedor de nuvem (AWS/Azure/GCP).
Conhecimentos Técnicos Exigidos	• Práticas e metodologias FinOps (cloud financial management). • Monitoramento de gastos em nuvem, identificação de desperdícios e oportunidades de rightsizing. • Políticas de tagging e alocação de custos por projeto ou área de negócio. • Estratégias de reserva de instância (reserved instances) e savings plans. • Ferramentas de gestão financeira de nuvem e elaboração de relatórios de consumo e previsão orçamentária.
Atribuições Principais	• Planejar, analisar e otimizar os custos de recursos computacionais nos ambientes de nuvem pública do PJES (AWS, Azure e Google Cloud). • Monitorar continuamente os gastos em nuvem e identificar desperdícios e oportunidades de rightsizing. • Elaborar relatórios de consumo e previsão orçamentária para a STIC/PJES. • Definir políticas de tagging e alocação de custos e propor estratégias de reserva de instância e savings plans. • Indicar e avaliar ferramentas de gestão financeira de nuvem adequadas ao ambiente do PJES. • Atuar de forma integrada com as equipes de desenvolvimento e sustentação para promover a governança financeira de nuvem.

PERFIL 10 – ANALISTA DE BANCO DE DADOS	
<i>Grupo 3 – N3: Suporte Especializado (Remoto) / Código: P-N3-DBA</i>	
Formação Mínima	• Graduação completa em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Computação ou área correlata.
Experiência Mínima	• 3 (três) anos de experiência comprovada em administração de banco de dados em ambiente corporativo de alta disponibilidade.

PERFIL 10 – ANALISTA DE BANCO DE DADOS	
Requisitos Adicionais	- Atuação predominantemente remota, com comparecimento presencial quando solicitado pela fiscalização da STIC - Sobreaviso 24x7x365 para acionamentos críticos.
Certificações Obrigatórias	- ITIL 4 Foundation. - HDI TSPS – Technical Support Professional (Troubleshooting and Problem-Solving) (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). - Pelo menos uma das seguintes: Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate; certificação equivalente de SQL Server; ou certificação de PostgreSQL/MySQL reconhecida de mercado.
Certificações Desejáveis	Oracle Certified Professional ou MongoDB Certified DBA Associate.
Conhecimentos Técnicos Exigidos	- Microsoft SQL Server: backup/restore, tuning de queries e monitoramento de performance. - PostgreSQL: backup/restore, tuning, gestão de índices, replicação e alta disponibilidade. - MySQL e MariaDB: backup/restore, tuning, replicação e monitoramento. - MongoDB: backup/restore, modelagem, replica sets, sharding e monitoramento. - Boas práticas de segurança, integridade e disponibilidade de dados.
Atribuições Principais	- Administrar as instâncias de banco de dados sob gestão (SQL Server, PostgreSQL, MySQL, MariaDB e MongoDB). - Executar rotinas de backup/restore e testes periódicos de restauração. - Realizar tuning de queries, gestão de índices e monitoramento de performance. - Conduzir RCA para incidentes críticos de banco de dados. - Manter o CMDB atualizado e participar do processo de Gestão de Mudanças.

PERFIL 11 – ANALISTA DE SERVIDORES DE APLICAÇÃO E REPOSITÓRIO DE FONTES	
<i>Grupo 3 – N3: Suporte Especializado (Remoto) / Código: P-N3-APP</i>	
Formação Mínima	Graduação completa em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Computação ou área correlata.

PERFIL 11 – ANALISTA DE SERVIDORES DE APLICAÇÃO E REPOSITÓRIO DE FONTES	
Experiência Mínima	• 3 (três) anos de experiência comprovada em administração de servidores de aplicação e gestão de repositório de código-fonte.
Requisitos Adicionais	• Atuação predominantemente remota, com comparecimento presencial quando solicitado pela fiscalização da STIC • Sobreaviso 24x7x365 para acionamentos críticos.
Certificações Obrigatórias	• ITIL 4 Foundation. • HDI TSPS – Technical Support Professional (Troubleshooting and Problem-Solving) (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). • Pelo menos uma certificação relacionada a servidores de aplicação Java (JBoss/WildFly) ou a controle de versão/integração contínua reconhecida de mercado (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).
Certificações Desejáveis	• Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration. • Certificação em ferramentas de controle de versão (Git/GitLab).
Conhecimentos Técnicos Exigidos	• Servidores de aplicação JBoss/WildFly e Tomcat: instalação, configuração e tuning de JVM. • Gestão de repositório de código-fonte: controle de versão, ramos (branches) e versionamento. • Rotinas básicas de build e deploy de aplicações corporativas. • Integração entre servidores de aplicação e camadas de banco de dados e infraestrutura. • Monitoramento de disponibilidade e desempenho de aplicações.
Atribuições Principais	• Administrar os servidores de aplicação do PJES (JBoss/WildFly, Tomcat) não cobertos pelo P-N3-SO presencial. • Gerir o repositório de fontes, assegurando controle de versão e integridade do código. • Executar e acompanhar rotinas de build e deploy das aplicações corporativas. • Conduzir RCA para incidentes críticos de servidores de aplicação. • Manter o CMDB atualizado e participar do processo de Gestão de Mudanças.

PERFIL 12 – ANALISTA DE GESTÃO DE PROBLEMAS (ITIL 4)	
<i>Grupo 3 – N3: Suporte Especializado (Remoto) / Código: P-N3-PROB</i>	
Formação Mínima	Graduação completa em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Computação ou área correlata.
Experiência Mínima	3 (três) anos de experiência comprovada em gestão de problemas e/ou de incidentes em ambiente de TI, com atuação em análise de causa raiz.
Requisitos Adicionais	Atuação predominantemente remota, com comparecimento presencial quando solicitado pela fiscalização da STIC (item 1.3.2.2 do Anexo II).
Certificações Obrigatórias	- ITIL 4 Foundation. - Pelo menos uma das seguintes: ITIL 4 Specialist (Create, Deliver and Support – CDS, ou Drive Stakeholder Value – DSV); ou HDI TSPS (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).
Certificações Desejáveis	- ITIL 4 Managing Professional (MP). - Certificação em metodologias de análise de causa raiz (Kepner-Tregoe ou equivalente).
Conhecimentos Técnicos Exigidos	- Processo de Gerenciamento de Problemas do ITIL 4. - Técnicas de análise de causa raiz (Ishikawa, 5 Porquês, Kepner-Tregoe). - Gestão de erros conhecidos (KEDB) e correlação de incidentes recorrentes. - Análise de tendências e indicadores de recorrência. - Operação da plataforma ITSM para registro e acompanhamento de problemas e mudanças.
Atribuições Principais	- Conduzir o processo de Gestão de Problemas, identificando problemas a partir de incidentes recorrentes ou de alto impacto. - Coordenar a análise de causa raiz (RCA) em articulação com os analistas N3 especialistas. - Manter a base de erros conhecidos (KEDB) e propor soluções definitivas. - Acompanhar a efetividade das soluções por meio de análise de tendências. - Articular as mudanças decorrentes do tratamento de problemas com o processo de Gestão de Mudanças. - Elaborar relatórios de problemas e lições aprendidas para as reuniões de governança.

GRUPO 4 – NOC: CENTRO DE OPERAÇÕES DE REDE

PERFIL 13 – ANALISTA / OPERADOR DE NOC	
<i>Grupo 4 – NOC: Centro de Operações de Rede 24x7x365 / Código: P-NOC</i>	
Formação Mínima	• Ensino médio completo com curso técnico em Redes de Computadores, Informática ou área correlata. • Graduação em área de TI será considerada diferencial.
Experiência Mínima	• 2 (dois) anos de experiência comprovada em monitoramento de infraestrutura, operação de NOC ou suporte de redes. • Experiência com ferramentas de monitoramento e tratamento de alertas.
Requisitos Adicionais	• Disponibilidade para atuação em regime de turnos 24x7x365
Certificações Obrigatórias	• ITIL 4 Foundation (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços). • Pelo menos uma das seguintes: Cisco CCNA ou CompTIA Network+ (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).
Certificações Desejáveis	• CompTIA Linux+ ou certificação de nuvem em nível fundamentos.
Conhecimentos Técnicos Exigidos	• Ferramentas de monitoramento de infraestrutura (Zabbix ou equivalente disponibilizada pelo CONTRATANTE). • Protocolos e mecanismos de monitoramento (SNMP, ICMP) e análise de alertas. • Fundamentos de redes, enlaces WAN, servidores físicos/virtuais e serviços aplicativos críticos. • Processo de Gestão de Eventos do ITIL 4 (filtragem, correlação e classificação de alertas). • Operação da plataforma ITSM e da integração NOC–ITSM (item 2.1.6 do Anexo I do TR).
Atribuições Principais	• Monitorar continuamente, em regime ininterrupto 24x7x365, os enlaces de dados, switches, roteadores, servidores, serviços aplicativos críticos (PJe, SEI, videoconferência, portal de chamados) e storage. • Operar o processo de Gestão de Eventos, realizando filtragem, correlação e classificação dos alertas (informacional, aviso e exceção). • Acionar proativamente a equipe de N3 e a STIC mediante eventos classificados como exceção, com abertura automática de chamados na plataforma ITSM. • Tratar falsos positivos conforme o item 2.1.6.8 do Anexo I do TR, registrando causa e recomendação de ajuste de regra.

PERFIL 13 – ANALISTA / OPERADOR DE NOC	
	• Acompanhar os dashboards de disponibilidade e saúde dos serviços e comunicar indisponibilidades. • Elaborar relatórios de turno e apoiar os relatórios mensais de disponibilidade e semestrais de capacidade.

EQUIPE DE GOVERNANÇA E QUALIDADE (TRANSVERSAL A TODOS OS GRUPOS)

PERFIL 14 – GERENTE DE QUALIDADE E GOVERNANÇA	
<i>Equipe de Governança e Qualidade / Código: P-GP-QUAL</i>	
Formação Mínima	• Graduação completa em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Administração, Engenharia ou área correlata. • Pós-graduação em Gestão de TI, Governança de TI, Gestão de Projetos ou MBA será considerada diferencial.
Experiência Mínima	• 10 (dez) anos de experiência em gestão de serviços de TI, com atuação comprovada em funções de gerência ou coordenação. • Experiência em gestão de contratos de Service Desk ou Outsourcing de TI de grande porte. • Experiência com elaboração de relatórios gerenciais e apresentações executivas para gestores públicos ou de nível executivo.
Certificações Obrigatórias	• ITIL 4 Managing Professional (MP) ou ITIL 4 Strategic Leader (SL); na ausência destas, ITIL 4 Foundation acrescida de pelo menos um módulo ITIL 4 Specialist. • HDI SCM – Support Center Manager ou HDI HDM – Help Desk Manager (ou compromisso formal de obtenção em até 180 dias após o início da prestação dos serviços).
Certificações Desejáveis	• PMP (Project Management Professional) – PMI. • PRINCE2 Practitioner. • COPC ou Lean IT Foundation.

PERFIL 14 – GERENTE DE QUALIDADE E GOVERNANÇA

Conhecimentos Técnicos Exigidos

- Gestão de SLA/SLO/OLA, incluindo definição, acompanhamento, consolidação preliminar de resultados, análise de desvios e elaboração de planos de ação corretiva e preventiva.
- Extração, tratamento, consolidação e análise de dados operacionais para suporte à medição dos indicadores ANS-F, KPI, KRI, XLA e demais métricas previstas no Anexo X, com domínio de conceitos de numerador, denominador, universo elegível, exclusões, tendências e rastreabilidade da informação.
- Indicadores de desempenho e qualidade de serviços de TI, incluindo MTTR, MTBF, FLR, TME, taxa de abandono, reabertura, retrabalho, CSAT, NPS, CES, ticket deflection, disponibilidade, qualidade e resolutividade.
- Pesquisas de experiência e satisfação do usuário, incluindo CSAT, NPS, CES e as dimensões do modelo XLA: SAT – Satisfação, CES – Esforço do Usuário, COM – Clareza da Comunicação e RES – Resolução Percebida.
- Modelos de Acordo de Nível de Experiência – XLA, incluindo composição de indicadores, ponderação de dimensões, análise de tendência, média móvel, taxa de participação, segmentação e interpretação de resultados.
- Análise da jornada do usuário, incluindo identificação de pontos de fricção, esforço excessivo, repetição de informações, transferências indevidas, falhas de comunicação, necessidade de novo contato e correlação entre experiência percebida e indicadores operacionais.
- Análise de causalidade e correlação entre indicadores de experiência e desempenho, incluindo SLA, FLR, TME, abandono, reabertura, retrabalho, qualidade, recorrência e demais indicadores relacionados à jornada do atendimento.
- Conceitos e aplicação do Gatilho de Melhoria da Experiência – GME, incluindo identificação de deterioração de experiência, análise de segmentos afetados e elaboração e acompanhamento de Planos de Melhoria da Experiência.
- Conceitos e acompanhamento dos Gatilhos Integrados de Capacidade – GIC-A e GIC-R, incluindo análise de backlog, capacidade operacional, tendências de saturação, riscos de degradação e acompanhamento de Planos de Prevenção e Recuperação de Capacidade.
- Metodologias de melhoria contínua, incluindo PDCA, DMAIC e Kaizen, aplicadas à gestão de serviços de TI, qualidade, experiência do usuário, capacidade e redução de recorrência.
- Gestão de Problemas e análise de causa raiz, incluindo RCA – Root Cause Analysis, PIR – Post Incident Review, acompanhamento de ações corretivas,

PERFIL 14 – GERENTE DE QUALIDADE E GOVERNANÇA	
	identificação de recorrência e análise de efetividade das medidas implementadas. • Ferramentas de Business Intelligence – BI para elaboração de dashboards executivos e operacionais, análise de tendências, segmentação de dados, acompanhamento de metas e geração de relatórios gerenciais. • Conceitos de qualidade de dados, integridade, trilha de auditoria e rastreabilidade das evidências utilizadas na consolidação e apresentação dos indicadores contratuais. • Gestão de riscos contratuais, operacionais e de capacidade, incluindo elaboração e acompanhamento de planos de transição, continuidade, recuperação, melhoria e encerramento dos serviços. • Gestão de contratos públicos sob a Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto à gestão por resultados, níveis de serviço, fiscalização, segregação de funções, evidências de execução e distinção entre ajuste financeiro por desempenho e sanção administrativa. • Conhecimento das boas práticas de ITIL 4 relacionadas, especialmente, a Service Level Management, Service Desk, Incident Management, Problem Management, Monitoring and Event Management, Knowledge Management, Continual Improvement e Measurement and Reporting.
Atribuições Principais	• Coordenar a operação geral dos serviços, assegurando o cumprimento das obrigações contratuais e dos Acordos de Nível de Serviço – ANS/SLA estabelecidos neste Termo de Referência e no Anexo X. • Coordenar a extração, o tratamento e a consolidação dos dados operacionais necessários à elaboração das memórias preliminares dos indicadores ANS-F, KPI, KRI, XLA e demais métricas previstas no Anexo X, assegurando sua integridade, rastreabilidade e disponibilidade para a fiscalização do CONTRATANTE. • Elaborar e apresentar os relatórios executivos e gerenciais mensais à STIC/PJES, contemplando os resultados dos ANS-F, KPIs, KRIs, XLA, indicadores de capacidade e qualidade, análise de tendências, RCA/PIR dos incidentes aplicáveis, ações corretivas e ciclo de melhoria contínua. • Elaborar e manter dashboards executivos e operacionais que permitam o acompanhamento dos indicadores, metas, tendências, desvios, riscos e ações corretivas, com acesso às informações pela fiscalização do CONTRATANTE.

PERFIL 14 – GERENTE DE QUALIDADE E GOVERNANÇA

- Coordenar a operacionalização das pesquisas de experiência e satisfação dos usuários, incluindo CSAT, NPS, CES e XLA, observando as regras, questionários, critérios de elegibilidade, amostragem e segmentação definidos ou aprovados pela STIC.
- Coordenar os controles internos de qualidade e conformidade operacional da CONTRATADA, incluindo análise dos registros de atendimento, aderência aos procedimentos, qualidade das evidências, classificação dos chamados, utilização da Base de Conhecimento e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.
- Acompanhar os resultados do Gatilho de Melhoria da Experiência – GME, dos Gatilhos Integrados de Capacidade – GIC-A e GIC-R, bem como dos Planos de Melhoria, Planos de Recuperação de Capacidade, Planos de Qualidade e demais ações corretivas decorrentes da governança contratual.
- Monitorar o cumprimento das ações corretivas e preventivas pactuadas nos ciclos de melhoria contínua, identificando desvios, acompanhando responsáveis e prazos e reportando sua evolução ao preposto da CONTRATADA e à fiscalização do CONTRATANTE.
- Coordenar a elaboração das análises de causa raiz – RCA e dos Relatórios Pós-Incidente – PIR sob responsabilidade da CONTRATADA, garantindo sua tempestividade, qualidade técnica, registro das causas, ações corretivas, responsáveis e respectivos prazos.
- Conduzir, em conjunto com o preposto e demais representantes designados pela CONTRATADA, as reuniões mensais de governança com a fiscalização do CONTRATANTE, apresentando os resultados operacionais, tendências, riscos, planos de ação e oportunidades de melhoria.
- Atuar como interlocutor da CONTRATADA nas questões relacionadas à qualidade, desempenho, indicadores, experiência do usuário, capacidade e melhoria contínua da operação, sem prejuízo das atribuições próprias do preposto contratual.
- Coordenar os processos de transição inicial e de encerramento dos serviços no que se refere à qualidade, indicadores, documentação, transferência de conhecimento, dados históricos, relatórios e continuidade das informações necessárias à gestão do serviço.
- Garantir, no âmbito das atividades sob sua responsabilidade, a observância da Lei nº 13.709/2018 – LGPD, das políticas de segurança da informação do PJES e das demais normas aplicáveis ao tratamento dos dados utilizados na gestão, medição e melhoria dos serviços.

PERFIL 14 – GERENTE DE QUALIDADE E GOVERNANÇA

	• Assegurar que os dados, relatórios, dashboards e memórias de cálculo produzidos pela CONTRATADA possuam natureza operacional e preliminar, sendo vedado atribuir-lhes caráter de aferição oficial, homologação, auditoria ou fiscalização contratual. • Assegurar que a aferição oficial dos indicadores, a validação das exclusões, a homologação dos resultados, a determinação do valor faturável e a aplicação dos ajustes financeiros permaneçam sob competência exclusiva do CONTRATANTE, por meio da equipe de gestão e fiscalização formalmente designada, nos termos deste Termo de Referência e do Anexo X.
--	--

PERFIL 15 – ANALISTA DE QUALIDADE (TRANSVERSAL A TODOS OS GRUPOS)

Equipe de Governança e Qualidade / Código: P-AN-QUAL

Formação Mínima	• Graduação completa em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Administração ou área correlata.
Experiência Mínima	• 2 (dois) anos de experiência em análise e consolidação de indicadores de serviços de TI ou em função analítica de qualidade. • Experiência com ferramentas de ITSM para extração e análise de dados operacionais.
Certificações Obrigatórias	• ITIL 4 Foundation.
Certificações Desejáveis	• ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS). • Certificação em Business Intelligence (Power BI, Tableau, Qlik, Metabase ou equivalente). • KCS Foundation (Knowledge-Centered Service).
Conhecimentos Técnicos Exigidos	• Extração, tratamento, consolidação e análise de dados operacionais provenientes de plataformas ITSM para suporte aos indicadores ANS-F, KPI, KRI e XLA. • Elaboração de dashboards e relatórios operacionais em ferramentas de Business Intelligence – BI.

PERFIL 15 – ANALISTA DE QUALIDADE (TRANSVERSAL A TODOS OS GRUPOS)	
	• Controles internos de qualidade e conformidade operacional em processos de gestão de serviços de TI. • Pesquisas de satisfação e experiência do usuário, incluindo CSAT, NPS, CES e XLA. • Conceitos de qualidade de dados, rastreabilidade, integridade das evidências e memória de cálculo de indicadores. • Práticas de melhoria contínua, gestão do conhecimento e acompanhamento de ações corretivas.
Atribuições Principais	• Extrair, tratar e consolidar os dados operacionais necessários à elaboração das memórias preliminares dos indicadores ANS-F, KPI, KRI e XLA, submetendo-os à aferição independente da fiscalização do CONTRATANTE. • Elaborar e manter dashboards executivos e operacionais, relatórios e demonstrativos de acompanhamento da qualidade e do desempenho dos serviços. • Operacionalizar as pesquisas de satisfação e experiência, incluindo CSAT, NPS, CES e XLA, conforme regras de elegibilidade, amostragem e segmentação definidas ou aprovadas pela STIC. • Realizar controles internos de qualidade e conformidade operacional da CONTRATADA, incluindo análise de registros, evidências, classificação dos chamados, aderência aos procedimentos e utilização da Base de Conhecimento, sem substituir auditoria, medição, homologação ou fiscalização contratual da STIC. • Apoiar a manutenção e evolução da Base de Conhecimento da operação, identificando oportunidades decorrentes das análises de chamados, recorrências e resultados de qualidade. • Apoiar o Gerente de Qualidade e Governança na elaboração dos relatórios gerenciais, dashboards, reuniões de governança e análises de desempenho. • Acompanhar os planos de melhoria, ações corretivas e preventivas decorrentes dos indicadores, GME, GIC-A e GIC-R, reportando desvios, prazos e evolução ao Gerente de Qualidade.

ANEXO IV

REQUISITOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA E CENTRAL DE ATENDIMENTO 0800

Este Anexo estabelece os requisitos mínimos obrigatórios que a solução de telefonia e central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA deverá atender durante toda a vigência contratual.

A plataforma deverá ser baseada em tecnologia IP, operando preferencialmente em ambiente Cloud ou híbrido, e deverá permitir integração com sistemas corporativos, automação de processos e utilização de tecnologias modernas de inteligência artificial.

A solução deverá oferecer recursos avançados de distribuição automática de chamadas, automação de atendimento, monitoramento em tempo real, gravação e análise de chamadas, integração com sistemas ITSM e recursos de inteligência artificial conversacional.

A solução deverá estar aderente às boas práticas de gestão e segurança da informação, incluindo ITIL, ISO 20000, ISO 27001 e LGPD, com rastreabilidade completa das interações realizadas na central de atendimento. Todos os custos relativos à implantação, operação, manutenção e eventual substituição da solução de telefonia deverão estar inclusos no preço contratado, não cabendo à CONTRATANTE qualquer ônus adicional.

1. Arquitetura e Infraestrutura da Plataforma

1.1. A solução deverá possuir arquitetura baseada em tecnologia PABX IP ou PBX Virtual, permitindo gerenciamento centralizado da infraestrutura de comunicação, e deverá atender, no mínimo, os seguintes requisitos:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Modelo de Implantação	Suporte a implantação em ambiente Cloud, On-Premise ou híbrido, com escalabilidade de canais simultâneos sem necessidade de substituição de infraestrutura.
Alta Disponibilidade e Redundância	A infraestrutura deverá possuir mecanismos de alta disponibilidade, failover automático e redundância de componentes críticos (servidores, gateways), garantindo continuidade operacional em caso de falha.
Disponibilidade da Plataforma	Disponibilidade mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) medida mensalmente, excluídos períodos de manutenção previamente comunicados à CONTRATANTE com antecedência mínima de 48 horas.
Integração via API	Suporte à integração com sistemas corporativos por meio de API REST ou Webservices, permitindo segregação de ambientes de produção, testes e homologação.

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Canal 0800	Disponibilização de número 0800 gratuito para chamadas originadas de telefones fixos e móveis de qualquer localidade do território nacional, custeado integralmente pela CONTRATADA, com capacidade de atendimento simultâneo compatível com o volume da central, operando 24x7x365.
Qualidade de Áudio (MOS)	Score MOS (Mean Opinion Score) mínimo de 4,0 para chamadas entre atendentes e usuários, com monitoramento contínuo da qualidade de áudio.
Atualização da Solução	Capacidade de atualização da plataforma sem interrupção significativa do serviço, com monitoramento da saúde da infraestrutura.
Integração com Telefonia Corporativa	Capacidade de integrar e gerenciar a origem da ligação e apresentar relatórios de billing, para a administração e uso de recursos.

2. Gerenciamento de Ramais e Servidor PABX IP / PBX Virtual

2.1. A solução deverá permitir gerenciamento centralizado de ramais telefônicos, possibilitando administração completa dos recursos de comunicação da organização, contemplando no mínimo as seguintes capacidades:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Gerenciamento de Ramais	Criação, edição, exclusão, ativação, desativação e bloqueio temporário de ramais, com visualização de status operacional e histórico de chamadas realizadas e recebidas por ramal.
Associação de Dispositivos	Associação de ramais a usuários, dispositivos físicos, softphones e múltiplos dispositivos simultaneamente.
Grupos de Ramais	Criação e gerenciamento de múltiplos grupos de ramais por departamento ou função, com definição de prioridade e estratégia de distribuição de chamadas dentro do grupo.
Planos de Discagem	Configuração de regras de discagem interna e externa, criação de prefixos, rotas de saída e alternativas, restrição de chamadas internacionais e definição de políticas por horário, grupo ou ramal.
Restrições por Perfil	Criação de múltiplos perfis de permissão de chamadas aplicáveis a usuários individuais ou grupos, com restrição de chamadas internacionais, interurbanas, para números móveis, premium ou prefixos específicos, incluindo bloqueio automático e registro de tentativas.

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Autenticação de Dispositivos SIP	Autenticação por usuário/senha ou certificados digitais, criptografia das comunicações SIP e do fluxo de mídia, restrição por endereço IP ou faixa de rede, bloqueio automático após múltiplas tentativas inválidas e revogação de acesso de dispositivos comprometidos.
Integração com Diretórios Corporativos	Integração com Microsoft Active Directory e LDAP corporativo, com sincronização automática de usuários e grupos, autenticação por credenciais corporativas (incluindo SSO quando aplicável) e desativação automática de ramais de usuários inativados no diretório.
Auditoria e Relatórios	Registro de trilhas de auditoria de todas as alterações nos ramais, grupos e perfis, com geração de relatórios de utilização, chamadas bloqueadas e logs de autenticação.

3. Unidade de Resposta Audível (URA)

3.1. A central deverá dispor de URA (Unidade de Resposta Audível) com as seguintes funcionalidades mínimas:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Atendimento Automático	Atendimento automático imediato de todas as chamadas recebidas, com mensagem de boas-vindas e apresentação das opções de atendimento disponíveis.
Árvore de Opções	Árvore de navegação com até 7 (sete) níveis hierárquicos, suportando navegação por teclado telefônico (DTMF) e reconhecimento de voz.
Identificação do Usuário	Identificação do usuário pelo número de ramal ou número de telefone (CLIP) com consulta automática ao histórico de chamados na plataforma ITSM, informando o status ao usuário de forma automatizada.
Estimativa de Espera	Comunicação da posição na fila e do tempo estimado para atendimento humano, com atualização periódica durante a espera.
Opção de Callback	Possibilidade de o usuário solicitar retorno de chamada (callback) sem permanecer na fila, preservando sua posição de prioridade.
Mensagens Customizáveis	Scripts e mensagens de áudio da URA totalmente customizáveis pela CONTRATANTE mediante solicitação formal, com prazo de implantação de até 5 (cinco) dias úteis para ajustes de conteúdo.

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Fluxos Condicionais	Criação de fluxos condicionais baseados em horário ou calendário e reprodução de mensagens dinâmicas obtidas de sistemas externos via integração.
Integração com IA Conversacional	Integração com mecanismos de Inteligência Artificial Conversacional para atendimento automatizado avançado e encaminhamento inteligente.
Horário de Funcionamento	Operação ininterrupta 24x7x365, com mensagens específicas para fora do horário de atendimento humano e direcionamento para canais digitais disponíveis. Alterações na URA devem ser possíveis sem necessidade de reinicialização da solução.

4. Distribuição Automática de Chamadas (DAC) e Gerenciamento de Filas

4.1. O sistema de telefonia deverá dispor de módulo de Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) e gerenciamento de filas inteligentes, com as seguintes capacidades mínimas:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Filas Segmentadas	Criação e gerenciamento de múltiplas filas segmentadas por tipo de chamado, área de origem, prioridade (VIP, Alta, Média, Baixa) e horário, com roteamento inteligente baseado em regras configuráveis.
Algoritmos de Distribuição (ACD)	Distribuição automática de chamadas com algoritmos configuráveis: agente mais ocioso, round-robin, habilidades específicas do atendente (skills-based routing) e prioridade de atendimento.
Tempo Máximo de Espera (SLA)	Configuração de alertas automáticos ao supervisor quando o tempo de espera ultrapassar o limite estabelecido nos ANS, permitindo intervenção imediata.
Taxa de Abandono	Monitoramento em tempo real da taxa de abandono de chamadas, com alertas automáticos ao supervisor e ao Gerente de Qualidade quando superar o limite estabelecido no Anexo X.
Transferência de Chamados	Transferência de chamados entre atendentes, filas e supervisores com repasse das informações registradas no atendimento, sem necessidade de o usuário repetir o relato.
Pausa e Wrap-up	Controle de pausas de atendentes (pausa produtiva, para feedback, para refeição) e de tempo pós-atendimento (wrap-up) para registro de informações na plataforma ITSM.
Escalonamento e Contingência	Definição de regras de escalonamento e encaminhamento automático para outras filas ou agentes de outras áreas em situações de sobrecarga ou contingência.

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Callback Inteligente (Virtual Hold)	Mecanismo de retorno automático que permite ao usuário solicitar callback quando o tempo estimado de espera for elevado, preservando a posição na fila, com registro automático da solicitação no sistema e priorização na distribuição.

5. Gravação, Transcrição e Analytics de Voz

5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de gravação integral de todas as chamadas recebidas e realizadas pela central de atendimento, atendendo aos seguintes requisitos:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Cobertura	Gravação de 100% (cem por cento) das chamadas telefônicas recebidas e realizadas pela central, sem exceção. Suporte a gravação automática, manual (iniciada por agente ou supervisor) e seletiva por fila ou grupo de agentes.
Retenção	Armazenamento das gravações por período mínimo de 12 (doze) meses a contar da data de cada chamada, disponíveis para consulta a qualquer tempo durante a vigência contratual.
Acesso pela CONTRATANTE	Acesso irrestrito da fiscalização às gravações mediante interface web ou exportação de arquivo de áudio (.mp3, .wav ou equivalente), sem necessidade de solicitação formal prévia à CONTRATADA. Exportação de lotes em prazo máximo de 24 horas.
Indexação e Pesquisa	Indexação das gravações por data, hora, número de origem, ramal, atendente e identificador do chamado no ITSM, com pesquisa por texto nas transcrições automáticas, permitindo localização em até 5 (cinco) minutos.
Transcrição Automática	Transcrição automática das chamadas para texto, com identificação das falas do agente e do usuário, busca textual e anexação automática da transcrição ao chamado no ITSM.
Analytics de Voz	Análise de sentimento das interações, identificação automática de palavras-chave e padrões de reclamações recorrentes, com geração de relatórios analíticos das interações.
Conformidade com LGPD	Gravações tratadas como dados pessoais nos termos da Lei nº 13.709/2018, com acesso restrito a usuários autorizados, criptografia em repouso e em trânsito, anonimização quando necessário e procedimentos documentados de descarte seguro ao término do prazo de retenção.

6. Inteligência Artificial Conversacional e Chatbot Omnichannel

6.1. A CONTRATADA deverá implantar solução de Inteligência Artificial Conversacional integrada à plataforma de telefonia e ao sistema ITSM, atendendo obrigatoriamente os seguintes requisitos:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Reconhecimento de Voz e NLP	Reconhecimento automático de voz, interpretação e compreensão de solicitações em linguagem natural (NLP), com aprendizado contínuo baseado nas interações e identificação automática de intenções do usuário.
Canal Obrigatório – WhatsApp Business API	Integração obrigatória com o WhatsApp Business API (conta oficial verificada), permitindo ao usuário abrir, consultar, atualizar e encerrar chamados diretamente pelo aplicativo, sem necessidade de ligação telefônica.
Canais Adicionais	Integração com portal web de autoatendimento, chat na plataforma ITSM e demais canais disponibilizados, com histórico e contexto preservados em qualquer canal.
Funcionalidades Mínimas	Abertura automatizada de chamados de incidente e requisição de serviço; consulta de status de chamados abertos; redefinição de senha no Active Directory com autenticação por fator adicional; orientações sobre sistemas corporativos; encaminhamento inteligente para atendente humano N1 quando o bot não resolver a demanda; e integração com base de conhecimento corporativa.
Meta de Deflexão	Taxa de deflexão mínima de 20% (vinte por cento) do volume total de chamados do período, mensurada mensalmente e reportada no relatório gerencial. A CONTRATADA deverá propor plano de melhoria sempre que a meta não for atingida em dois meses consecutivos.
Transferência para Agente Humano	Transferência para agente humano de forma transparente, preservando o histórico da conversa e o contexto do chamado, sem exigir que o usuário repita as informações já fornecidas ao bot.
Disponibilidade	Operação ininterrupta 24x7x365, com disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) medida mensalmente.
Personalização	Fluxos de atendimento customizáveis mediante solicitação da fiscalização, com prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para alterações de fluxo e 5 (cinco) dias úteis para ajustes de conteúdo.
Conformidade com LGPD	O sistema não deverá solicitar, armazenar ou processar dados pessoais sensíveis além do estritamente necessário para identificação do usuário e abertura do chamado, em plena conformidade com a Lei nº 13.709/2018.

7. Monitoramento em Tempo Real e Supervisão da Central

7.1. O sistema deverá disponibilizar módulo de monitoramento operacional em tempo real, permitindo que supervisores acompanhem e gerenciem as atividades da central de atendimento de forma proativa, com as seguintes funcionalidades mínimas:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Dashboard em Tempo Real (Wallboard)	Painel visual com atualização contínua exibindo: número de chamadas em fila, tempo médio de espera, número de agentes disponíveis, em pausa e em atendimento, taxa de abandono acumulada do dia e chamadas atendidas x abandonadas. Suporte a exibição em monitores ou televisores instalados no ambiente operacional.
Status dos Agentes	Visualização em tempo real do status operacional de todos os agentes (disponível, em atendimento, em pausa, indisponível), com tempo de permanência em cada status e histórico de desempenho individual.
Escuta Silenciosa (Silent Monitoring)	Escuta silenciosa das chamadas em andamento sem intervenção no atendimento.
Whisper Coaching	Orientação ao agente durante a chamada sem que o usuário escute, por meio de tecnologia de whisper coaching.
Intervenção e Transferência	Intervenção direta do supervisor em chamadas em andamento e transferência para outro agente quando necessário.
Redistribuição Dinâmica	Redistribuição dinâmica de agentes entre filas de atendimento conforme necessidade operacional.
Alertas Operacionais Automáticos	Envio automático de alertas ao supervisor e ao Gerente de Qualidade quando: (a) tempo de espera na fila ultrapassar o limite de SLA; (b) taxa de abandono diária quando superar o limite estabelecido no Anexo X; (c) número de agentes disponíveis cair abaixo do mínimo operacional; (d) indisponibilidade da plataforma por mais de 5 (cinco) minutos.
Histórico de Desempenho dos Agentes	Registro de histórico de atendimentos por agente, com visualização de TMA, tempo de pós-atendimento, taxa de resolução no primeiro contato, pontuação de qualidade e exportação para relatórios gerenciais.

8. Gestão da Qualidade de Atendimento (QA)

8.1. A solução deverá possuir módulo completo de gestão da qualidade de atendimento, incluindo automação por inteligência artificial, atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Avaliação de Chamadas	Avaliação de chamadas gravadas com seleção automática para avaliação, formulários personalizados de avaliação, definição de critérios e pontuação de desempenho.
Quality Automation (QA Automatizado)	Análise automática de 100% das chamadas realizadas ou recebidas pela central, e não apenas de amostras, utilizando inteligência artificial, com avaliação automática do cumprimento de scripts, identificação de etapas obrigatórias (saudação inicial, confirmação de dados, encerramento) e detecção de desvios no fluxo padrão de atendimento.
Análise de Comportamento	Identificação automática de padrões de comportamento do agente, análise do nível de empatia demonstrado, detecção de linguagem inadequada e identificação de palavras ou expressões críticas configuradas pela organização.
Pontuação e Relatórios de Qualidade	Geração automática de pontuação de qualidade para cada atendimento, indicadores consolidados da operação, identificação de atendimentos que necessitam revisão e dashboards de qualidade.
Feedback e Coaching	Registro de feedback aos agentes, acompanhamento da evolução individual, registro de sessões de coaching e identificação de oportunidades de melhoria.
Integração com Desempenho	Integração com o módulo de monitoramento de desempenho dos agentes e com programas de melhoria contínua da qualidade do atendimento.

9. Relatórios, Indicadores de Desempenho (SLA) e Integração com ITSM

9.1. O sistema de telefonia deverá disponibilizar módulo de relatórios e monitoramento em tempo real com as seguintes funcionalidades mínimas:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Indicadores Operacionais Monitorados	Tempo Médio de Atendimento (TMA), Tempo Médio de Espera (TME), Nível de Serviço (SLA), taxa de abandono, volume total de chamadas recebidas, atendidas e perdidas, taxa de ocupação dos agentes e tempo médio de resolução.
Relatório Diário de Chamadas	Relatório automático diário contendo: volume de chamadas recebidas, atendidas, abandonadas e transferidas; TME; TMA; tempo de wrap-up; taxa de abandono; e desempenho individual por atendente.

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Relatório Mensal Consolidado	Relatório mensal consolidado com todos os indicadores do período, comparativo com o mês anterior e análise de tendências de volumetria e SLA, a ser integrado ao relatório gerencial do Gerente de Qualidade.
Exportação de Dados	Exportação de todos os relatórios nos formatos .xlsx, .csv e .pdf, com acesso direto pela fiscalização da CONTRATANTE sem intermediação da CONTRATADA.
Integração com ITSM	Abertura automática de chamados a partir de chamadas telefônicas, associação ao usuário identificado, registro automático do histórico da ligação e da gravação no chamado, consulta e atualização de status durante o atendimento e integração com base de conhecimento.
Integração com BI	Exportação dos indicadores operacionais para ferramentas de BI, alimentando dashboards gerenciais sem necessidade de inserção manual.
Histórico de Dados	Histórico de dados de relatórios disponível para consulta por período mínimo de 12 (doze) meses, com acesso irrestrito da fiscalização da CONTRATANTE.
Criação de Relatórios Adicionais	A plataforma deverá permitir criação de outros relatórios não descritos neste Anexo, conforme necessidade da CONTRATANTE.

10. Segurança da Informação e Conformidade com a LGPD

10.1. A solução deverá possuir mecanismos de segurança da informação e proteção de dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018, LGPD), atendendo no mínimo os seguintes requisitos:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Criptografia	Criptografia das comunicações de voz (SIP/TLS, SRTP), das gravações em repouso e em trânsito e das integrações com sistemas externos.
Controle de Acesso	Controle de acesso baseado em perfil de usuário, autenticação segura de usuários administrativos e segregação de perfis de acesso administrativos.
Trilhas de Auditoria	Registro de trilhas de auditoria para todas as ações administrativas, acessos às gravações de chamadas e alterações em configurações da plataforma.
Políticas de Retenção e Descarte	Definição de políticas de retenção de dados, exclusão controlada de gravações conforme política de retenção e anonimização de dados sensíveis quando necessário.

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Conformidade LGPD	Restrição de acesso a gravações com dados sensíveis, geração de relatórios de acesso, aplicação de políticas de segurança corporativas e documentação dos procedimentos de tratamento de dados pessoais.
Conformidade LGPD	Garantia de anonimização ou tratamento adequado dos dados coletados nas pesquisas, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

11. Gestão da Experiência do Cliente (Customer Experience – CX)

11.1. A solução deverá possuir recursos completos de gestão da experiência do usuário (Customer Experience – CX), permitindo a mensuração contínua da percepção dos usuários quanto à qualidade e à jornada dos serviços prestados, incluindo suporte aos indicadores CSAT, NPS, CES e ao modelo de Acordo de Nível de Experiência – XLA estabelecido no Anexo X, com as seguintes funcionalidades mínimas:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Coleta de Satisfação (CSAT)	Aplicação automática de pesquisa de satisfação ao final dos atendimentos, por mecanismos compatíveis com os canais utilizados, permitindo avaliação objetiva do atendimento realizado e registro vinculado ao respectivo chamado ou jornada no ITSM.
Net Promoter Score (NPS)	Implementação de pesquisa periódica de NPS, com classificação de promotores, neutros e detratores, permitindo análise da percepção geral dos usuários em relação aos serviços prestados. O NPS permanecerá indicador estratégico de relacionamento e não comporá o cálculo mensal do XLA, salvo alteração formal do Anexo X.
Customer Effort Score (CES)	Coleta do indicador de esforço do usuário – CES, mensurando a facilidade ou dificuldade percebida para obtenção do atendimento ou da solução necessária, com consolidação do percentual de respostas favoráveis conforme critérios definidos no Anexo X.
Integração com chamados e jornadas	Associação automática dos resultados de CSAT, NPS, CES e XLA aos registros de chamados ou jornadas correspondentes no ITSM, permitindo análise cruzada entre desempenho operacional, grupo responsável, serviço, prioridade, canal e experiência do usuário.
Suporte ao Modelo XLA	A solução deverá permitir a operacionalização do modelo de Acordo de Nível de Experiência – XLA definido no Anexo X, utilizando, preferencialmente, o mesmo mecanismo de pesquisa aplicado ao atendimento, de forma a evitar múltiplos convites ao usuário para uma mesma jornada.
Dimensões do XLA	A solução deverá permitir coleta e consolidação das quatro dimensões previstas no Anexo X: SAT – Satisfação; CES – Esforço do Usuário; COM – Clareza da Comunicação; e RES – Resolução Percebida. As perguntas deverão ser configuráveis em escala de 1 a 5, considerando-se favoráveis as notas 4 e 5, e deverá existir campo opcional para comentário livre.
Cálculo Consolidado do XLA	A solução deverá permitir o cálculo automático do IND-XLA-01 a partir dos percentuais de respostas favoráveis das dimensões SAT, CES, COM e RES, com pesos de 30%, 30%, 20% e 20%, respectivamente, conforme Anexo X. Os parâmetros deverão ser configuráveis somente por perfis autorizados pelo CONTRATANTE.
Seleção Automática e Amostragem	A seleção dos usuários ou atendimentos a serem pesquisados deverá ocorrer automaticamente, conforme regras definidas ou aprovadas pela STIC, permitindo envio universal ou amostragem automática por percentual, serviço, categoria, prioridade, grupo responsável, canal e período, vedada seleção manual discricionária pela CONTRATADA.
Participação e Confiabilidade da Pesquisa	A solução deverá registrar, no mínimo, a quantidade de pesquisas geradas ou enviadas, efetivamente entregues e respondidas, permitindo cálculo automático da taxa de participação e identificação de respostas inválidas, duplicidades técnicas e exclusões devidamente justificadas e auditáveis.
Rastreabilidade e Integridade das Respostas	Cada resposta deverá possuir rastreabilidade com o respectivo atendimento ou jornada, preservadas as regras de proteção de dados, permitindo identificar os atributos necessários às análises previstas no Anexo X. O conteúdo da resposta não poderá ser alterado após seu envio pelo usuário, devendo exclusões ou invalidações permanecer registradas em trilha de auditoria.

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Dashboards de Experiência	Disponibilização de dashboards gerenciais contendo CSAT, NPS, CES, IND-XLA-01 e as dimensões SAT, CES, COM e RES, incluindo evolução temporal, taxa de participação, média móvel, metas, baseline e segmentações definidas pelo CONTRATANTE.
Segmentação dos Resultados	Os resultados de experiência deverão permitir segmentação, quando houver base amostral suficiente, por canal de atendimento, prioridade, serviço, categoria, grupo solucionador, modalidade remoto/presencial, unidade ou localidade, público VIP e tipo de demanda.
Alertas de Insatisfação	Geração automática de alertas para supervisores e gestores quando forem identificadas avaliações negativas ou deterioração relevante de dimensões de experiência, permitindo atuação proativa, análise de causa e tratamento conforme os fluxos de qualidade e governança.
Análise de Tendência	Disponibilização de histórico e análise de tendência de CSAT, NPS, CES, IND-XLA-01 e de suas dimensões, incluindo evolução mensal, comparação com períodos anteriores e média móvel mínima de 3 (três) meses, permitindo identificação de deterioração, recorrência e efeitos das ações de melhoria.
Correlação com Indicadores Operacionais	Capacidade de correlacionar indicadores de experiência com métricas operacionais, incluindo, no mínimo, SLA, FLR, TME, taxa de abandono, reabertura, retrabalho, transferências, recorrência e indicadores de qualidade, permitindo análise das causas de esforço, insatisfação e percepção negativa da jornada.
Feedback Estruturado	Consolidação de feedbacks dos usuários em relatórios estruturados, com categorização dos principais motivos de avaliações favoráveis e desfavoráveis, permitindo identificação de oportunidades de melhoria contínua, sem exposição desnecessária de dados pessoais.
Governança das Pesquisas	As regras de questionário, elegibilidade, amostragem, segmentação, exclusão, tratamento de respostas e parâmetros de cálculo deverão ser definidas ou aprovadas pelo CONTRATANTE. A solução deverá permitir configuração por perfis autorizados e impedir práticas de manipulação, filtragem seletiva ou alteração indevida das respostas.
Acompanhamento do GME	A solução deverá fornecer informações e visões necessárias ao acompanhamento do Gatilho de Melhoria da Experiência - GME previsto no Anexo X, incluindo identificação de segmentos afetados, desvios por dimensão, evolução histórica, correlação com indicadores operacionais e acompanhamento dos Planos de Melhoria da Experiência.

11.2. Integração do CX ao Modelo XLA do Anexo X

11.2.1. Sempre que tecnicamente viável, as dimensões SAT, CES, COM e RES deverão ser coletadas por meio de uma única pesquisa associada ao atendimento ou à jornada, evitando convites redundantes ao mesmo usuário. O NPS poderá permanecer em pesquisa específica e periodicidade própria, conforme Anexo X.

11.2.2. A redação das perguntas, os critérios de elegibilidade, as regras de amostragem e segmentação, os parâmetros de cálculo e as hipóteses de exclusão serão definidos ou aprovados pela STIC, preservada a comparabilidade histórica e a rastreabilidade das alterações.

11.2.3. A CONTRATADA deverá assegurar acesso do CONTRATANTE aos dados brutos e consolidados das pesquisas, inclusive convites, respostas, exclusões, atributos de segmentação e trilhas de auditoria, sem intermediação que impeça a aferição independente.

11.2.4. É vedada à CONTRATADA qualquer prática de indução de nota, condicionamento do encerramento à avaliação, contato para solicitação de alteração de resposta, exclusão seletiva de avaliações ou manipulação do universo pesquisado.

11.2.5. As metas, fórmulas, critérios de amostra, classificação, tratamento contratual e integração dos indicadores de experiência ao GME e aos demais mecanismos de governança serão aqueles estabelecidos no Anexo X, que prevalecerá para fins de medição e interpretação contratual.

12. Desvio Inteligente de Atendimento para Canais Digitais (Digital Deflection)

12.1. A solução deverá disponibilizar mecanismo de desvio inteligente de atendimento (Digital Deflection), permitindo que usuários em fila de atendimento telefônico sejam direcionados, de forma opcional e assistida,

para canais digitais integrados, mantendo a continuidade da jornada e o contexto da solicitação, atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Oferta de Migração de Canal	A CONTRATADA deverá disponibilizar de forma automática, durante o tempo de espera na fila telefônica, de opção ao usuário para migração do atendimento para canais digitais, como WhatsApp Business API ou chat web.
Gatilhos Inteligentes	Ativação da oferta de migração com base em regras configuráveis, tais como tempo estimado de espera, posição na fila, horário de atendimento ou tipo de fila.
Continuidade da Jornada	Garantia de continuidade do atendimento no canal digital escolhido, com preservação do contexto da interação, incluindo identificação do usuário, motivo do contato e posição na fila.
Identificação do Usuário	Associação automática do número telefônico ao canal digital, permitindo identificação do usuário e recuperação de histórico de chamados no ITSM.
Abertura Automática de Chamado	Geração automática ou continuidade de chamado no ITSM ao migrar de canal, sem perda de informações já registradas.
Integração Omnichannel	Integração plena com a plataforma omnichannel, garantindo histórico unificado das interações independentemente do canal utilizado.
Mensagens Automatizadas	Envio automático de mensagem no canal digital selecionado com confirmação de início do atendimento e orientações iniciais.
Redução de Abandono	Disponibilização de indicadores que evidenciem a redução da taxa de abandono e melhora do nível de serviço decorrente da utilização do recurso.
Monitoramento e Relatórios	Geração de relatórios contendo volume de migração de canal, taxa de aceitação pelos usuários, tempo médio de atendimento por canal e impacto nos indicadores operacionais.
Personalização de Fluxo	Possibilidade de customização das mensagens e fluxos de migração conforme regras definidas pela CONTRATANTE.

13. Implantação da Solução

13.1. A CONTRATADA deverá conduzir o processo de implantação seguindo boas práticas de gestão de projetos, com planejamento estruturado, governança e validação formal das entregas. A solução somente poderá entrar em produção após aprovação formal da CONTRATANTE.

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Plano de Implantação	A CONTRATADA deverá apresentar plano de implantação contendo: cronograma detalhado, definição clara de responsabilidades da contratada e da contratante, marcos de entrega e critérios de aceite formais, a ser aprovado pela fiscalização da CONTRATANTE.
Gerente de Projeto	Designação de gerente de projeto responsável pela implantação, preferencialmente com certificação PMP (Project Management Professional) do Project Management Institute (PMI), com realização de reuniões periódicas de acompanhamento e entrega de relatórios periódicos de progresso.
Fases da Implantação	A implantação deverá contemplar obrigatoriamente as seguintes fases sequenciais: (a) levantamento detalhado de requisitos da operação; (b) configuração da solução; (c) testes técnicos; (d) testes integrados com sistemas corporativos; (e) homologação funcional pela CONTRATANTE; (f) entrada em produção; e (g) acompanhamento assistido pós-implantação.
Diligência Prévia	A CONTRATANTE reserva-se o direito de, antes da assinatura do contrato, diligenciar as instalações ou ambiente de testes da licitante vencedora a fim de verificar a disponibilidade e o pleno funcionamento das funcionalidades descritas neste Anexo, podendo desclassificar a proposta caso as funcionalidades não sejam comprovadas satisfatoriamente.

14. Treinamento e Transferência de Conhecimento

14.1. A CONTRATADA deverá fornecer programa completo de capacitação e transferência de conhecimento, de modo a assegurar a correta utilização da solução pela equipe da CONTRATANTE.

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Treinamento para Administradores	Capacitação abrangendo: gerenciamento do PABX/PBX Virtual, configuração de ramais, grupos, planos de discagem, filas e URA, administração de perfis de acesso e segurança.
Treinamento para Supervisores	Capacitação abrangendo: monitoramento em tempo real, gestão de filas e indicadores operacionais, escuta silenciosa, whisper coaching, uso de dashboards e geração de relatórios.
Treinamento para Agentes	Capacitação abrangendo: uso do softphone, fluxo de atendimento, registro de chamados no ITSM, uso da Inteligência Artificial Conversacional e consulta de gravações.

REQUISITO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA OBRIGATÓRIA
Material de Apoio	Fornecimento de material didático completo, incluindo: manuais operacionais impressos, guias rápidos de utilização, documentação técnica da plataforma e manuais impressos com diagramas e fluxos de execução a serem entregues aos profissionais participantes.
Transferência de Conhecimento	Processo formal de transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE com o objetivo de garantir autonomia operacional plena na administração e operação da solução.

15. Disposições Finais

15.1. A solução deverá contemplar todos os recursos necessários para operação de uma central de atendimento, permitindo integração com sistemas corporativos, automação de processos e utilização de tecnologias de inteligência artificial.

15.2. Quaisquer alterações nas configurações da plataforma que possam impactar a experiência do usuário ou os indicadores de desempenho da central deverão ser previamente comunicadas à fiscalização da CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, somente podendo ser implementadas após aprovação formal.

15.3. A plataforma deverá oferecer alto nível de disponibilidade, segurança da informação e capacidade de escalabilidade, em nível suficiente para suportar as demandas operacionais da CONTRATANTE durante toda a vigência contratual.



ANEXO V

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (ITSM)

A solução tecnológica a ser contratada deverá ser uma plataforma digital integrada para a gestão de demandas, fornecida no modelo nuvem (SaaS), que contemple funcionalidades avançadas para o registro, categorização, priorização, atendimento e resolução de solicitações. A ferramenta deve ser aderente às boas práticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 20000 e ISO 27001 e atender a todos os requisitos detalhados a seguir.

1. Requisitos gerais da aplicação de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.1	A aplicação deve permitir o gerenciamento de múltiplos Clientes.
1.1.1	Deve permitir a distribuição de recursos como usuários, analistas de atendimento, ativos, serviços, categorias de serviços, dentre outros entre estes Clientes de forma exclusiva ou compartilhada.
1.1.2	Deve permitir a segregação de um nicho de cliente em outros clientes numa estrutura de Diretórios semelhante ao banco de dados LDAP.
1.1.3	A aplicação deve permitir a análise de dados estatísticos de forma Global ou apenas de Clientes específicos.
1.1.4	A aplicação deverá possuir o modelo integrado relacionado ao gerenciamento e criação de dados estatísticos com o uso de práticas de Business Intelligence.
1.1.4.1	A solução deverá permitir consolidação e visualização estatística das informações relacionadas aos clientes cadastrados em especial clientes classificados conforme critérios definidos pela CONTRATANTE.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.1.4.2	As informações deverão permitir minimamente: volume de solicitações; indicadores por período; categorização; serviços associados; histórico consolidado.
1.1.5	Gerenciamento de Clientes/Usuários a solução deverá permitir classificação diferenciada de usuários conforme critérios definidos pela CONTRATANTE.
1.1.5.1	A classificação deverá permitir identificação visual diferenciada durante o atendimento e consulta das informações.
1.1.5.2	A identificação deverá permitir minimamente: destaque visual; ícones ou indicadores gráficos; diferenciação por cores; identificação textual; exibição em listas, chamados e demais registros relacionados.
1.1.5.3	A solução deverá permitir utilização desta classificação para apoio a processos operacionais, permitindo minimamente: priorização automática; regras específicas de SLA; regras de escalonamento; roteamento diferenciado; indicadores específicos.
1.2	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços.
1.2.1	Deve possuir recursos de criação e gerenciamento de múltiplos catálogos de serviços.
1.2.2	Os serviços cadastrados devem permitir o vínculo com ativos suportados.
1.2.3	Os serviços cadastrados devem permitir o vínculo do Cliente demandante do serviço.
1.2.4	Os serviços cadastrados devem permitir o mapeamento dos ativos que o compõe e a análise de impacto causado por incidentes em cada ativo mapeado.
1.2.5	Os serviços cadastrados devem permitir que lhes sejam anexados os Acordos de Nível de Serviço para que analistas possam ter acesso imediato às informações necessárias sobre o serviço.
1.2.6	Os serviços cadastrados devem possuir relatórios específicos, demonstrando o indicador de incidentes ocorridos envolvendo o mesmo.
1.3	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Ativos.
1.3.1	Deve permitir o total controle do ciclo de vida dos Ativos (Software, Licença de software, Hardware, Dispositivo de Rede, Edificações ou Salas e qualquer outro elemento que tenha Valor potencial ou real para a Instituição), conforme regimento da instituição e práticas de TI.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.3.2	Deve permitir o controle de Garantias dos Ativos.
1.3.3	Deve permitir o vínculo dos ativos aos processos de Planejamento, Operação e Transição de serviços como: incidente, requisição, mudança, problemas, bem como também estar vinculado diretamente a um ou mais serviços gerenciados e entregues pela área de TI e Base de Conhecimento e artigos publicados na Base de Conhecimento.
1.3.4	Deve permitir o vínculo direto com o usuário responsável por sua utilização.
1.3.5	Deve permitir o vínculo com o documento de Termo de Responsabilidade e Uso de Equipamentos assinado pelo usuário responsável.
1.3.6	Deve permitir a visualização do término de Garantia dos Ativos Gerenciados.
1.3.7	Deve permitir a visualização do término de Licenças Gerenciadas.
1.3.8	Deve permitir a visualização de Ativos por Cliente.
1.4	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Configuração.
1.4.1	Deve permitir o registro de ICs (Itens de Configuração) em Base de Dados com nível de detalhamento apropriado à criticidade e ao tipo de serviço.
1.4.2	Deve permitir o controle de acesso (pode ver ou editar) à informação de configuração.
1.4.3	Deve incluir, no mínimo, os seguintes dados sobre os ICs registrados: Identificador Único, Tipo de IC, Descrição do IC, Relacionamento deste IC com outros ICs e Situação Atual do IC.
1.4.4	Deve permitir a rastreabilidade e auditoria das Mudanças executadas nos ICs gerenciados.
1.4.5	Os ICs devem ser segregados de acordo com suas categorias: Computadores, Monitores, Impressoras, Serviços, Ativos de Rede, Licenças, Softwares, não se limitando a estes itens, podendo se estender a outras necessidades.
1.4.6	Deve permitir que as categorias de ICs sejam tipificadas para uma melhor identificação dos tipos de ICs e emissão de relatórios gerenciais com maior nível de detalhes.
1.4.7	Deve permitir o completo gerenciamento do ciclo de vida dos ICs por meio de controle de seus status.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.4.8	Deve permitir o inventário de forma automática por meio do uso de agentes dos ICs do tipo Computador (seja físico ou virtual, arquiteturas x86 ou amd64, com sistemas Microsoft Windows® ou GNU/Linux, no mínimo em versões ainda suportadas por seus respectivos fabricantes), Impressoras, Dispositivos de Rede, Storage, seja por meio da instalação de agentes em nível de sistema operacional ou por meio de protocolos especialistas em gerenciamento como o SNMP (Simple Network Management Protocol), tanto na versão 1 quanto na versão 2c do Protocolo.
1.4.8.1	A solução deverá permitir identificação automatizada de ativos por mecanismos compatíveis com a plataforma.
1.4.8.2	Os mecanismos poderão utilizar minimamente: agentes; protocolos de gerenciamento; APIs; conectores; métodos equivalentes.
1.4.8.3	A solução deverá permitir associação automática das informações coletadas aos ativos cadastrados.
1.4.9	Deve ser possível o inventário automático de ICs por meio de ação manual e controlada, bem como de forma previamente programada.
1.4.10	Deve ainda permitir a parametrização manual de atributos conforme necessidade da Gestão de forma que essas parametrizações não sejam sobrepostas pelo inventário automático.
1.4.11	Deve permitir a consulta de mudanças realizadas durante as sincronizações do inventário de forma a serem utilizadas em processos de auditoria e análise de problemas e mudanças ocorridas no ambiente.
1.4.12	Quando ICs não possuem tecnologia de Inventário, deve permitir sua inclusão e de seus atributos e vínculos de forma manual por pessoas devidamente autorizadas.
1.4.13	Deve, no caso de inserção de ativos de forma manual, permitir a criação prévia de modelos para que informações possam ser inseridas de forma facilitada e que seja evitada a inserção de informações repetidas manualmente.
1.5	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviço (ANS).
1.5.1	Deve permitir a criação de diferentes Calendários de Atendimento com horários e dias de trabalho de forma personalizados.
1.5.2	Deve permitir a criação de calendário de atendimento também para regimes como 24 horas por 7 dias da semana ou outros regimes especiais que se façam necessários.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.5.3	Deve permitir o registro de feriados Nacionais, Estaduais e Municipais e pontos facultativos para a não contabilização no ANS.
1.5.4	Deve ser permitida a criação de um ou mais ANS para cada Serviço Gerenciado e entregue pela Organização.
1.5.5	Deve permitir a Gestores a alteração de ANS aplicados a chamados de forma a corrigir equívocos que possam ocorrer durante a operação.
1.5.6	Deve possibilitar a criação de regras de negócio para a automação de escalonamento para diferentes pessoas ou grupos, levando em consideração características do chamado, tais como: ativos e serviços envolvidos, prioridade, tempo restante para descumprimento do ANS.
1.5.7	Deve permitir o estabelecimento de métricas de T.A. (Tempo para o Primeiro Atendimento) e T.S. (Tempo para solução dos chamados) para cada ANS criado.
1.5.8	Deve permitir criar ANS para aplicação em diferentes contextos como gerenciamento de incidentes ou requisições de serviços.
1.5.9	Deve permitir a aplicação de determinado ANS levando em consideração regras de negócio definindo o Administrador, que pode considerar características envolvidas nos chamados, tais como IC, Serviço, Categoria de Chamado, Prioridade do chamado, usuários ou grupos de usuários envolvidos, dentre outras características.
1.5.10	Deve possuir função para distribuição automática de chamados seja por rodízio ou balanceamento.
1.5.11	Deve permitir a notificação às partes envolvidas no chamado (requerentes, analistas e observadores) de chamados que estejam acima de 95% do tempo definido para solução do chamado.
1.5.12	Deve permitir o encerramento automático de chamados que estejam com status Pendentes a um período maior que o definido.
1.5.12.1	A solução deverá permitir a construção de regras automatizadas baseadas em eventos, condições e ações.
1.5.12.2	As automações deverão permitir execução de ações como: Alteração automática de status; Atribuição de responsáveis; Atualização de campos; Criação de tarefas; Execução de notificações; Integração com APIs; Execução de comandos automatizados.
1.5.12.3	A solução deverá permitir modelagem visual de automações e fluxos de trabalho.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.5.12.4	Os fluxos deverão permitir minimamente: Gatilhos; Condições; Ações; Decisões; Aprovações; Integrações; Execuções automáticas.
1.5.12.5	A solução deverá permitir integração com mecanismos de automação de processos, incluindo RPA ou tecnologias equivalentes por meio de APIs, conectores ou mecanismos compatíveis.
1.5.12.6	As integrações poderão permitir execução automatizada de tarefas em sistemas externos conforme regras definidas pela CONTRATANTE.
1.5.13	Permitir a emissão de relatórios de cumprimento do Tempo de Atendimento e do Tempo de Solução referente aos chamados registrados.
1.6	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Fornecedores.
1.6.1	Deve ser permitido o cadastro de um catálogo de Fornecedores.
1.6.2	Deve ser permitido o cadastro de contatos importantes.
1.6.3	Deve ser permitido o vínculo de Contatos a Fornecedores contendo, mas não se limitando, os seguintes dados: Nome, sobrenome, telefone fixo, celular, fax, e-mail e endereço.
1.6.4	Deve ser permitida a tipificação dos Contatos de Fornecedores.
1.6.5	Deve ser permitido o cadastro de Contratos.
1.6.6	Deve ser permitido o vínculo de Contratos a Fornecedores.
1.6.7	Deve ser permitido o cadastro de características do contrato como: Nome, Código interno de controle, Data de início, Período de vigência.
1.6.8	Deve ser permitida a Tipificação de Contratos.
1.6.9	Deve ser permitido vincular ICs, incluindo Serviços Gerenciados aos Contratos.
1.6.10	Deve ser possível vincular Fornecedores a Chamados, Mudanças e Problemas.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.7	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Incidentes.
1.7.1	Deve ser possível o registro de chamados classificando-os como incidentes.
1.7.2	Deve ser garantido ao Incidente um Identificador Único e intransferível.
1.7.3	Deve possibilitar a criação e aplicação de regras de negócio específicas para incidentes.
1.7.4	Deve ser simples a segregação de chamados do tipo incidente do tipo requisição para exibição de relatórios e tomada de ações rápidas por parte da Gestão.
1.7.5	Deve ser possível a realização de relacionamento de Incidentes com ICs, incluindo Serviços Gerenciados, Softwares e Licenças de Softwares.
1.7.6	Deve ser possível a realização de relacionamento de Incidentes com itens cadastrados na base de conhecimento.
1.7.7	Deve ser possível a captura remota integrada à solução por mecanismos nativos ou tecnologias equivalentes prevendo a intermediação direta em equipamentos remotos.
1.7.7.1	A funcionalidade de acesso ou captura remota deverá permitir acionamento por meio de interface simplificada integrada ao registro do chamado, minimizando etapas adicionais ao analista.
1.7.7.2	A execução do acesso remoto deverá permitir o registro automático no histórico do chamado contendo, minimamente: Data e hora da execução; Usuário responsável; Equipamento acessado; Status da sessão executada.
1.7.7.3	A solução deverá permitir a inclusão de ações personalizadas para integração com ferramentas de acesso remoto ou tecnologias equivalentes.
1.7.7.4	A solução deverá permitir validação operacional dos mecanismos de acesso remoto associados aos registros da plataforma.
1.7.7.4.1	A validação deverá permitir demonstrar acionamento de sessão remota diretamente a partir do registro associado.
1.7.7.4.2	A solução deverá permitir associação automática da sessão iniciada ao registro correspondente.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.7.7.4.3	Os registros gerados deverão permitir minimamente: identificação do usuário responsável; SLA identificação do solicitante; data e hora de início; data e hora de encerramento; duração da sessão; mecanismo utilizado; histórico da ação executada.
1.7.7.4.4	A solução deverá permitir rastreabilidade entre: chamado; técnico responsável; ativo relacionado; sessão remota executada.
1.7.8	Deve ser possível a Categorização do chamado.
1.7.9	Deve ser possível o usuário solicitar de forma prática e nativa na solução urgência no atendimento com o disparo automático de notificações para grupos ou perfis definidos pela CONTRATANTE.
1.7.9.1	A classificação deverá permitir destaque visual diferenciado durante o ciclo de vida do atendimento.
1.7.9.2	O destaque deverá permitir minimamente: identificação por cores; indicadores gráficos; ícones; identificação textual; destaque em listas, painéis e chamados.
1.7.9.3	A classificação de urgência deverá permitir aplicação automática de regras definidas pela CONTRATANTE, incluindo minimamente: priorização; alteração de SLA; escalonamento; roteamento; notificações automáticas; indicadores específicos.
1.7.9.4	A solução deverá permitir o acionamento da indicação de urgência por usuários autorizados conforme perfil de acesso.
1.7.10	Deve contemplar o ciclo de vida dos incidentes e ser facilmente identificável os status: Novo quando o chamado é aberto e aguarda o primeiro atendimento; Em atendimento – quando o chamado está sendo processado por um analista ou grupo de analistas; Pendente – quando o chamado está aguardando um retorno do usuário requerente; Resolvido – quando um analista aplica uma solução ao incidente; Encerrado – quando a solução aplicada é aceita pelo usuário requisitante.
1.7.11	O tempo de solução deve ser congelado enquanto o chamado estiver com status igual a Pendente, sendo recalculado o tempo ao retornar para 'Em atendimento'.
1.7.12	Chamados que estejam como Pendente, devem retornar automaticamente para 'Em atendimento' quando houver uma interação por parte do requisitante.
1.7.13	Deve ser possível a realização de escalonamento automático ou manual em chamados do tipo incidentes.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.7.14	Deve ser possível a geração de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento ao incidente, tendo o requisitante como entrevistado.
1.7.15	Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e outros chamados, sejam estes do tipo incidente ou requisições.
1.7.16	Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e um Problema.
1.7.17	Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e uma Mudança.
1.7.18	Ao ser registrado, um incidente pode gerar N incidentes ou mesmo requisições de serviço automaticamente pelo sistema, inclusive, indo para áreas de atendimento distintas, conforme processo de gestão de requisições da Instituição.
1.7.19	Deve ser possível a inserção de dados do tipo Acompanhamento por analistas e requisitantes, sendo este do tipo texto de caráter informativo e sem métricas, podendo ou não conter imagens para contextualizar a descrição sempre que necessário.
1.7.20	Deve ser possível a inserção de dados do tipo Tarefas Técnicas por parte de analistas de atendimento, sendo este um campo do tipo texto descritivo podendo conter imagens ou não, bem como conter tempo gasto para execução da tarefa e o status da tarefa para sinalizar se ela foi executada ou não.
1.7.21	Deve ser possível a inserção de Documentos de qualquer tipo e formato que seja previamente permitido pelo administrador da ferramenta. Arquivos que não forem previamente liberados, devem ser proibidos por padrão.
1.7.22	Deve ser possível a inserção de Solução técnica para o incidente por parte de analistas de atendimento.
1.7.23	Ao ter uma Solução proposta por um analista, deve ser possível ao requerente aprová-la ou não.
1.7.24	Quando uma Solução proposta por um analista for aprovada o incidente deve alterar o status para Encerrado imediatamente.
1.7.25	Caso uma solução seja reprovada, deve ser exigido ao requerente que justifique o motivo da reprovação e apenas depois disso a solução será tida realmente como reprovada.
1.7.26	Quando um incidente tem a sua solução reprovada, o mesmo deve retornar para o status 'Em atendimento' automaticamente.
1.7.27	Deve ser possível o vínculo do incidente com a localidade onde o mesmo ocorreu.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.7.28	Deve ser possível a criação de fluxos distintos para Incidentes comuns, graves e de segurança da informação, tendo cada um desses sua própria regra de negócio de acordo com procedimentos da instituição.
1.7.29	Deve ser possível impor um fluxo de aprovação para incidentes.
1.7.30	O fluxo de aprovação deve permitir a seleção de 1 ou mais aprovadores.
1.7.31	A regra de aprovação deve ser flexível e independente para cada incidente, permitindo ter o chamado como aprovado quando receber o 'de acordo' de um único aprovador ou uma pequena fração de aprovadores ou todos os aprovadores, conforme regra imposta no chamado.
1.7.32	Deve ser permitido realizar a aprovação em modelo cascata por nível hierárquico, disparando a aprovação seguinte somente quando a aprovação atual for concedida.
1.7.33	Deve ser possível selecionar em Percentagem a quantidade de aprovadores necessários, podendo usar números entre 1 e 100%.
1.7.34	Alcançada a Percentagem de aprovadores exigida, o chamado deve ser tido como aprovado.
1.7.35	Caso o chamado seja reprovado por aprovadores e não seja mais capaz de ser aprovado, dada a porcentagem definida para aprovação, o mesmo deve ser encerrado automaticamente adicionando a informação de que está sendo encerrado por 'não aprovação'.
1.7.36	A solução deverá permitir identificação automática de chamados com características semelhantes.
1.7.36.1	A identificação poderá considerar minimamente: categoria; subcategoria; ativo relacionado; serviço relacionado; descrição; palavras-chave; origem; usuário; regras definidas pela CONTRATANTE.
1.7.36.2	A solução deverá permitir agrupamento automático ou manual dos chamados identificados como relacionados.
1.7.36.3	A solução deverá permitir definição de chamado principal e chamados vinculados.
1.7.36.4	As atualizações realizadas no chamado principal deverão permitir propagação controlada para os chamados relacionados.
1.7.36.5	A solução deverá permitir rastreabilidade entre chamados agrupados
1.7A	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Incidentes de Grande Impacto.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.7A.1	A solução deverá permitir classificação e tratamento de incidentes de grande impacto operacional.
1.7A.2	A solução deverá permitir definição de regras específicas para incidentes classificados como críticos ou de grande impacto.
1.7A.3	As regras deverão permitir minimamente: Prioridade diferenciada; fluxos específicos; notificações automáticas; grupos responsáveis; escalonamentos; aprovações.
1.7A.4	A solução deverá permitir comunicação simultânea aos usuários potencialmente impactados.
1.7A.5	A comunicação deverá permitir utilização de múltiplos canais configurados pela CONTRATANTE.
1.7A.6	A solução deverá permitir acompanhamento do ciclo completo do incidente de grande impacto.
1.7A.7	A solução deverá permitir registro cronológico das ações executadas durante o tratamento do incidente.
1.7A.8	A solução deverá permitir geração de indicadores relacionados aos incidentes de grande impacto.
1.8	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Requisições de Serviço.
1.8.1	Deve ser possível o registro de chamados classificando-os como requisições de serviço.
1.8.2	Deve ser possível o registro de Mudanças Padrões como requisições de serviços.
1.8.3	Deve ser garantido à requisição um Identificador Único e intransferível.
1.8.4	Deve possibilitar a criação e aplicação de regras de negócio específicas para requisições.
1.8.5	Ao ser registrada, uma requisição pode gerar N requisições automaticamente pelo sistema, inclusive, indo para áreas de atendimento distintas, conforme processo de gestão de requisições da Instituição.
1.8.6	Deve ser possível a realização de relacionamento de requisições com ICs, incluindo Serviços Gerenciados, Softwares e Licenças de Softwares.
1.8.7	Deve ser possível a Categorização do chamado.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.8.8	Deve contemplar o ciclo de vida das requisições e ser facilmente identificável os status: Novo – quando o chamado é aberto e aguarda o primeiro atendimento; Em atendimento – quando o chamado está sendo processado por um analista ou grupo de analistas; Pendente – quando o chamado está aguardando um retorno do usuário requerente; Resolvido – quando um analista aplica uma solução; Encerrado – quando a solução aplicada é aceita pelo usuário requisitante.
1.8.9	Deve ser possível a correta parametrização de requisições de serviços de forma que todos os passos a serem dados para a conclusão e entrega da requisição sejam previamente criadas juntamente com o chamado, sem necessidade de criação das atividades de forma manual.
1.8.10	O tempo de solução deve ser congelado enquanto o chamado estiver com status igual a Pendente, sendo recalculado o tempo ao retornar para 'Em atendimento'.
1.8.11	Chamados que estejam como Pendente, devem retornar automaticamente para 'Em atendimento' quando houver uma interação por parte do requisitante.
1.8.12	Deve ser possível a realização de escalonamento automático ou manual em chamados do tipo requisições.
1.8.13	Deve ser possível a geração de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento à requisição, tendo o requisitante como entrevistado.
1.8.14	Deve ser possível a realização de vínculos entre uma requisição e outros chamados, sejam estes do tipo incidente ou requisições.
1.8.15	Deve ser possível a realização de vínculos entre uma requisição e um Problema.
1.8.16	Deve ser possível a realização de vínculos entre uma requisição e uma Mudança.
1.8.17	Deve ser possível a inserção de dados do tipo Acompanhamento por analistas e requisitantes, sendo este do tipo texto, de caráter informativo e sem métricas, podendo ou não conter imagens para contextualizar a descrição sempre que necessário.
1.8.18	Deve ser possível a inserção de dados do tipo Tarefas Técnicas por parte de analistas de atendimento, sendo este um campo do tipo texto descritivo podendo conter imagens ou não, bem como conter tempo gasto para execução da tarefa e o status da tarefa para sinalizar se a mesma foi executada ou não.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.8.19	Deve ser possível a realização de relacionamento de Solicitação de Serviços com itens cadastrados na base de conhecimento.
1.8.20	Deve ser possível a inserção de Documentos de qualquer tipo e formato que seja previamente permitido pelo administrador da ferramenta. Arquivos que não forem previamente liberados, devem ser proibidos por padrão.
1.8.21	Deve ser possível a inserção de Solução técnica para a requisição por parte de analistas de atendimento.
1.8.22	Ao ter uma Solução proposta por um analista, deve ser possível ao requerente aprová-la ou não.
1.8.23	Quando uma Solução proposta por um analista for aprovada a requisição deve alterar o status para Encerrado imediatamente.
1.8.24	Caso uma solução seja reprovada, deve ser exigido ao requerente que justifique o motivo da reprovação e apenas depois disso a solução será tida realmente como reprovada.
1.8.25	Quando uma requisição tem a sua solução reprovada, a mesma deve retornar para o status 'Em atendimento' automaticamente.
1.8.26	Deve ser possível o vínculo da requisição com a localidade onde a mesma deve ser entregue.
1.8.27	Deve ser possível impor um fluxo de aprovação para requisições de serviço.
1.8.28	O fluxo de aprovação deve permitir a seleção de 1 ou mais aprovadores.
1.8.29	A regra de aprovação deve ser flexível e independente para cada requisição, permitindo ter o chamado como aprovado quando receber o 'de acordo' de um único aprovador ou uma pequena fração de aprovadores ou todos os aprovadores.
1.8.30	Deve ser permitido realizar a aprovação em modelo cascata por nível hierárquico, disparando a aprovação seguinte somente quando a aprovação atual for concedida.
1.8.31	Deve ser possível selecionar em Percentagem a quantidade de aprovadores necessários, podendo usar números entre 1 e 100%.
1.8.32	Alcançada a Percentagem de aprovadores exigida, o chamado deve ser tido como aprovado.
1.8.33	Caso o chamado seja reprovado por aprovadores e não seja mais capaz de ser aprovado, dada a porcentagem definida para aprovação, o mesmo deve ser encerrado automaticamente adicionando a informação de que está sendo encerrado por 'não aprovação'.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.9	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Mudanças.
1.9.1	Deve possuir um formulário para registro de Mudanças.
1.9.2	Cada Requisição de Mudança deve possuir um registro único e intransferível.
1.9.3	Deve permitir o armazenamento de toda e qualquer interação com o Registro da Mudança.
1.9.4	Deve registrar a data de criação da Requisição de Mudança.
1.9.5	Deve registrar o Requerente da Mudança.
1.9.6	Deve registrar a Categoria da Mudança.
1.9.7	Data de encerramento real do Registro de Mudança no sistema.
1.9.8	Deve permitir registro da data programada para início da execução da Mudança.
1.9.9	Deve permitir o registro da data programada para a finalização da execução da Mudança.
1.9.10	Deve permitir o mapeamento de partes interessadas na mudança: Solicitante da Mudança, Coordenador da Mudança, Outras partes interessadas na Mudança.
1.9.11	Deve permitir a tipificação da Mudança entre: Normal, Pré-aprovada, Emergencial e Planejada.
1.9.12	Deve permitir o registro do impacto da Mudança.
1.9.13	Deve permitir o registro da Probabilidade de Risco.
1.9.14	Deve permitir o registro de Urgência da Requisição de Mudança.
1.9.15	Deve permitir o registro de Prioridade da Requisição de Mudança.
1.9.16	Deve possibilitar o vínculo de uma requisição de Mudança a outros chamados, sendo estes tanto do tipo requisição quanto incidente.
1.9.17	Deve possibilitar o vínculo de uma requisição de Mudança a outras Mudanças.
1.9.18	Deve permitir o registro de uma descrição para a requisição de Mudança.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.9.19	Deve permitir o registro de um Objetivo que se espera alcançar com a requisição de Mudança.
1.9.20	Deve permitir o registro de quais os Benefícios são aguardados com a execução da Mudança.
1.9.21	Deve permitir o registro de Custos esperados com a execução da Mudança.
1.9.22	Deve ser permitido o lançamento de vários itens em Custos para que possa ter uma visão detalhada sobre os custos envolvidos na Requisição de Mudança.
1.9.23	Deve ser permitido o registro de Impacto no Negócio caso a Mudança não seja executada.
1.9.24	Deve permitir o vínculo de todos os ICs impactados com a Mudança.
1.9.25	Deve ser permitido o registro do Planejamento da Execução da Ação, contendo todas as atividades a serem executadas.
1.9.26	Os registros do Planejamento da Mudança devem conter: Data prevista para execução; Procedimento detalhado a ser executado; Responsável pela execução; Duração prevista para a execução.
1.9.27	Deve ser permitido o registro de um Plano de Remediação/Rollback para o caso de a Mudança não ser bem sucedida.
1.9.28	O plano de remediação pode conter vários registros de ações a serem tomadas para garantir o restabelecimento correto dos Serviços, tal como estavam antes do início da Mudança.
1.9.29	Os registros do Plano de Remediação devem conter: Título; Processo a ser executado; Tempo previsto para a execução do processo.
1.9.30	Deve permitir o registro se haverá ou não interrupções de Serviços.
1.9.31	Caso haja a interrupção de serviços, deve ser possível o registro da janela de indisponibilidade e quais serviços serão interrompidos.
1.9.32	Deve permitir o registro de Documentação afetada.
1.9.33	Os critérios de aceite devem conter: O teste a ser realizado; O resultado esperado com a execução do teste.
1.9.34	Deve permitir o registro de um plano de comunicação.
1.9.35	O plano de comunicação deve possibilitar a inclusão de vários itens.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.9.36	Os itens do plano de comunicação devem conter: Quem deve ser comunicado; Qual o método de comunicação que deve ser executado; Quando deve acontecer a comunicação.
1.9.37	Deve ser possível colocar o registro de Mudança para ser aprovado pelo Comitê de Mudanças.
1.9.38	A aprovação pode ser enviada para usuários específicos e/ou Grupos específicos.
1.9.39	Deve permitir a visualização do histórico de mudanças em formato de 'Kanban' prevendo o melhor desenvolvimento e gerenciamento das demandas sob a ótica de fluxo de trabalho.
1.10	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Problemas.
1.10.1	Deve permitir o registro de Problemas.
1.10.2	Cada registro de problema deve possuir um identificador único e intransferível.
1.10.3	Deve permitir a priorização dos problemas.
1.10.4	Deve permitir a categorização do problema.
1.10.5	Deve permitir um mapeamento das partes interessadas: Requerente; Responsável pela solução; Observadores.
1.10.6	Deve permitir a inserção de um título e uma descrição para o problema.
1.10.7	Deve permitir o registro do Impacto do Problema no ambiente.
1.10.8	Deve permitir o registro de prováveis causas.
1.10.9	Deve permitir o registro de sintomas experimentados no ambiente devido ao Problema.
1.10.10	Deve permitir o vínculo com chamados do tipo incidente.
1.10.11	Deve permitir o vínculo com Mudanças.
1.10.12	Deve permitir o vínculo com ICs impactados pelo Problema.
1.10.13	Deve permitir o vínculo com itens da Base de Conhecimento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.11	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Base de Conhecimento.
1.11.1	Deve possuir recursos para gerenciamento de base de conhecimento.
1.11.2	A base de conhecimento deve conter recursos suficientes para a distribuição de artigos de forma organizada em diretórios.
1.11.3	Deve possuir recursos que permitam o controle de acesso às informações salvas.
1.11.4	Os artigos publicados na base de conhecimento devem permitir o vínculo com ICs.
1.11.5	Deve permitir o vínculo com documentos a serem anexados aos artigos publicados.
1.11.6	Deve ser possível o versionamento dos artigos publicados, permitindo comparar versões atuais dos artigos com versões mais antigas.
1.11.6.1	A solução deverá permitir validação operacional dos mecanismos de controle de versões dos artigos da Base de Conhecimento.
1.11.6.2	A validação deverá permitir demonstrar o histórico das versões associadas ao artigo.
1.11.6.3	O histórico deverá permitir minimamente: identificação da versão; usuário responsável; data e hora; descrição das alterações; status da publicação.
1.11.6.4	A solução deverá permitir comparação entre versões dos artigos.
1.11.6.5	A comparação deverá permitir identificação das alterações realizadas entre versões distintas.
1.11.6.6	A solução deverá permitir recuperação ou restauração de versões anteriores conforme regras definidas pela CONTRATANTE.
1.11.7	Deve permitir o uso de recursos de formatação HTML na produção de artigos.
1.11.8	Deve permitir a execução de pesquisas textuais para encontrar conteúdo por meio do uso de palavras chave.
1.11.9	Deve permitir a navegação pela estrutura de conteúdos e artigos.
1.11.10	Deve permitir uma organização de diferentes tipos de artigos.
1.11.11	Deve permitir a inserção em artigos publicados de comentários por parte de usuários para discutir sobre o conteúdo e oportunidades de melhorias em artigos.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.11.12	Deve possuir mecanismo para a disponibilização de artigos para usuários finais (que não sejam analistas), de forma que estes possam realizar o autoatendimento.
1.11.13	Deve possuir mecanismos para cadastro e reconhecimento de diferentes tipos de artigos: Erros Conhecidos, Soluções definitivas, Soluções de Contorno, Procedimentos Operacionais Padrão, Manual de equipamentos, Manual de sistemas, Documentação de Serviços, dentre outros que se façam necessários.
1.11.14	Deve permitir o vínculo dos artigos com registros de incidentes ou requisições.
1.11.15	Deve permitir o vínculo de artigos com registros de Problemas.
1.11.16	Deve permitir o vínculo de artigos com registro de mudanças.
1.11.17	Deve permitir o controle do tempo de publicação de artigos, colocando estes como inacessíveis ao público geral quando fora do período definido.
1.11.18	Deve permitir a criação de artigos e sua retenção como 'não publicados' para quando ainda estiver em construção pelo autor.
1.11.19	Deve ser possível aos administradores da ferramenta a publicação de artigos de terceiros que ainda não estejam publicados.
1.11.20	Deve permitir o controle dos usuários que podem gerar novos conteúdos.
1.11.21	Deve permitir o controle dos usuários que podem atualizar conteúdos já existentes.
1.11.22	Deve permitir o controle dos usuários que podem apagar conteúdos já existentes.
1.11.23	Deve permitir a contabilização de quantas vezes determinado artigo foi visualizado.
1.11.23.1	A solução deverá permitir mecanismos de avaliação dos conteúdos publicados na Base de Conhecimento.
1.11.23.1.1	Os mecanismos deverão permitir minimamente: avaliação positiva; avaliação negativa; classificação por critérios definidos pela CONTRATANTE.
1.11.23.1.2	A solução deverá permitir inclusão de comentários relacionados às avaliações realizadas pelos usuários.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.11.23.1.3	Os comentários deverão permitir minimamente: sugestões de melhoria; indicação de conteúdo incorreto; indicação de conteúdo incompleto; registro de observações adicionais.
1.11.23.1.4	A solução deverá permitir disponibilização das avaliações e comentários para usuários responsáveis pela manutenção dos conteúdos.
1.11.23.1.5	A solução deverá permitir utilização das informações coletadas para geração de indicadores e melhoria contínua da Base de Conhecimento.
1.11.24	Deve possuir vinculação direta com a gestão de incidentes, permitindo vincular o incidente ao item correspondente da base de conhecimento.
1.11.25	A solução deverá permitir a associação entre categorias, subcategorias ou tipos de solicitações e artigos da Base de Conhecimento.
1.11.26	A associação deverá permitir a exibição automática de conteúdos relacionados durante o registro ou atendimento de chamados.
1.11.27	A solução deverá permitir sugerir artigos relacionados ao contexto do chamado durante sua abertura ou tratamento.
1.11.28	As regras de associação deverão permitir configuração por administradores sem necessidade de desenvolvimento adicional.
1.12	A aplicação deve permitir a integração com tecnologias de terceiros por meio de APIs (Application Programming Interface).
1.12.1	Deve permitir interface com sistemas de monitoramento diversos via interface de API viabilizando uma melhor execução do processo de gerenciamento de eventos permitindo: (i) a abertura de chamados do tipo Incidente ou Requisição com vinculação automática de Ativos, Serviços Gerenciados, Categoria de Serviço, Prioridade, Descrição e mais detalhes que se façam necessários no ato de registro; (ii) adição de acompanhamentos em tickets abertos; (iii) adição de solução; e (iv) encerramento do ticket.
1.12.1.1	A solução deverá permitir integração com plataformas de monitoramento, gerenciamento de eventos e observabilidade por meio de APIs, conectores, webhooks ou mecanismos equivalentes.
1.12.1.2	A integração deverá permitir o recebimento e tratamento automático de eventos operacionais provenientes de ferramentas de monitoramento utilizadas pela CONTRATANTE.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.12.1.3	Os eventos recebidos deverão permitir minimamente: Identificação do ativo monitorado; Identificação do serviço relacionado; Severidade; Data e hora do evento; Descrição; Origem do evento; Status do evento.
1.12.1.4	A solução deverá permitir a criação automática de registros operacionais a partir de eventos recebidos, incluindo minimamente: Incidentes; Requisições; Tarefas; Notificações.
1.12.1.5	A solução deverá permitir a aplicação de regras de negócio para correlação, agrupamento e supressão de eventos repetidos ou relacionados.
1.12.1.6	A solução deverá permitir atualização automática do registro gerado quando houver alteração no estado do evento monitorado.
1.12.1.7	A solução deverá permitir o encerramento automático de registros quando o evento de origem for normalizado, conforme regras definidas pela CONTRATANTE.
1.12.1.8	A solução deverá permitir rastreabilidade entre o evento recebido, o ativo monitorado e os registros gerados.
1.12.2	Deve ainda permitir a aplicação de Regras de Negócio no ato da abertura do ticket por meio da API viabilizando a automação da aplicação de regras definidas pelo administrador.
1.12.3	A solução deverá permitir interoperabilidade por meio de padrões abertos e integração, incluindo APIs REST, Webhooks ou mecanismos equivalentes.
1.12.4	A solução não deverá exigir tecnologias proprietárias exclusivas para integração entre sistemas.
1.12.5	A solução deverá permitir validação operacional dos mecanismos de gerenciamento de eventos integrados à plataforma.
1.12.5.1	A validação deverá permitir demonstrar o recebimento automático de eventos provenientes de mecanismos de monitoramento ou observabilidade compatíveis.
1.12.5.2	A solução deverá permitir demonstrar associação automática entre eventos recebidos e registros operacionais da plataforma.
1.12.5.3	As associações deverão permitir minimamente: abertura automática de incidentes; atualização automática de incidentes; encerramento automático de incidentes; associação a ativos; associação a serviços.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.12.5.4	A solução deverá permitir demonstrar aplicação de regras de: correlação; agrupamento; supressão; tratamento automatizado.
1.12.5.5	A solução deverá permitir rastreabilidade entre: evento recebido; ativo relacionado; serviço relacionado; incidente gerado.
1.13	A aplicação deve possuir recurso para Envio e Recebimento de e-mails por meio do uso do protocolo IMAP, POP e SMTP.
1.13.1	Deve permitir o envio de notificações de forma automática para pessoas ou grupo de pessoas envolvidas em processos de atendimento como gerenciamento de incidentes, requisições, problemas ou mudanças.
1.13.2	Deve ser contemplado no processo de envio de notificação os seguintes momentos: Registro, Atualizações nos registros, Atribuição a analista ou grupo de analista, Adição de tarefas técnicas, Atualização de tarefas técnicas, Adição de soluções e Encerramento dos registros.
1.13.3	Deve enviar e-mail solicitando aos requisitantes de chamados encerrados que preencham o formulário de pesquisa de satisfação referente aos chamados encerrados.
1.13.4	Deve enviar e-mail para os gestores de equipe contendo relatórios de desempenho de suas equipes.
1.13.5	Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de licenças sobre o vencimento das licenças cadastradas.
1.13.6	Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de contratos sobre o vencimento dos contratos cadastrados.
1.13.7	Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de ativos sobre o vencimento das garantias dos ativos cadastrados.
1.13.8	Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de certificados sobre o vencimento dos certificados cadastrados.
1.13.9	Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelas unidades de negócio quanto ao desempenho da entrega de serviços em suas unidades.
1.13.10	Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de domínios sobre o vencimento dos domínios cadastrados.
1.13.11	A solução deverá possuir mecanismo centralizado para gerenciamento de notificações.
1.13.12	Deverá permitir minimamente: Definição de eventos; Seleção de canais; Grupos destinatários; Regras; Agendamento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.13.13	A solução deverá permitir validação operacional dos mecanismos de comunicação e notificações configurados na plataforma.
1.13.13.1	A validação deverá permitir minimamente: envio de mensagens por correio eletrônico; recebimento de mensagens por correio eletrônico; abertura automática de solicitações por correio eletrônico; atualização automática de solicitações por correio eletrônico; encaminhamento de notificações relacionadas aos serviços disponibilizados.
1.13.13.2	A solução deverá permitir geração automática de notificações relacionadas a eventos previamente configurados.
1.13.13.3	Os eventos deverão permitir minimamente: vencimento de contratos; vencimento de licenças; vencimento de garantias; vencimento de certificados digitais; vencimento de domínios; outros eventos configuráveis pela CONTRATANTE.
1.13.13.4	A solução deverá permitir definição de regras configuráveis para frequência, destinatários e canais utilizados nas notificações.
1.14	A aplicação deve possuir recursos para realização de Pesquisa de Satisfação sobre os atendimentos realizados.
1.14.1	Deve possuir recurso para execução de pesquisa de satisfação nativamente.
1.14.2	As pesquisas de satisfação devem ser relacionadas a atendimentos do tipo Incidentes e Requisições.
1.14.3	Deve ser permitida a seleção da amostragem de chamados a serem pesquisados.
1.14.4	A seleção dos chamados a serem pesquisados deve ser realizada de forma automática pela ferramenta, sem interação ou manipulação humana.
1.14.5	O convite da pesquisa de satisfação deve ser realizado por envio de e-mail ao requisitante dos chamados.
1.14.6	Deve ser possível ao usuário o acesso direto ao formulário da pesquisa de satisfação, sem a necessidade de se autenticar na ferramenta.
1.14.7	A solução deverá permitir a coleta, processamento, consolidação e análise dos indicadores de experiência definidos no Anexo X, mantendo vínculo auditável entre a resposta, o atendimento e os metadados necessários à segmentação.
1.14.8	A solução deverá suportar, no mínimo, as dimensões: Satisfação – SAT; Esforço do Usuário – CES; Clareza da Comunicação – COM; e Resolução Percebida – RES.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.14.8.1.	Permitir a configuração do questionário padrão do XLA com as quatro dimensões previstas no Anexo X, escala de 1 a 5 e campo opcional de comentário livre.
1.14.8.2	Permitir a consolidação automática do IND-XLA-01 segundo pesos configuráveis, inicialmente definidos em 30% para SAT, 30% para CES, 20% para COM e 20% para RES.
1.14.8.3	Permitir apuração separada do percentual de respostas favoráveis de cada dimensão, da quantidade de pesquisas enviadas, efetivamente entregues e respondidas e da taxa de participação.
1.14.8.4	Permitir apresentação mensal e por média móvel de 3 (três) meses, com histórico e tendências.
1.14.8.5	Permitir segmentação dos resultados, no mínimo, por canal, prioridade, serviço, categoria, grupo responsável, localidade/unidade, atendimento remoto ou presencial, Mesa VIP e período.
1.14.8.6	Permitir correlação do resultado da pesquisa com reabertura, retrabalho ou novo chamado associado ao mesmo motivo dentro da janela definida no Anexo X.
1.14.8.7	Impedir alteração da resposta pelo analista ou equipe da CONTRATADA após seu envio pelo usuário, mantendo trilha de auditoria das operações administrativas realizadas sobre pesquisas, amostras e exclusões.
1.14.8.8	Permitir exportação dos dados brutos e consolidados em formato aberto, com acesso direto da fiscalização, suficiente para reconstrução independente dos cálculos do XLA.
1.14.9	A solução deverá permitir gerenciamento de acordos de níveis de serviço relacionados a fornecedores externos.
1.14.10	Os acordos deverão permitir minimamente: fornecedor associado; serviço associado; prioridade; tempo de resposta; tempo de resolução; regras de escalonamento; vigência contratual.
1.14.11	A solução deverá permitir associação entre chamados, serviços ou contratos e os acordos definidos para terceiros.
1.14.12	A solução deverá permitir acompanhamento dos indicadores relacionados aos acordos estabelecidos com terceiros.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.14.13	Os indicadores deverão permitir minimamente: atendimentos dentro do prazo; atendimentos fora do prazo; percentual de cumprimento; histórico; tendências.
1.14.14	A solução deverá permitir mecanismos automatizados para coleta, processamento e consolidação de pesquisas de satisfação e experiência do usuário relacionadas aos atendimentos realizados, inclusive para suporte aos indicadores CSAT, CES e XLA definidos no Anexo X.
1.14.14.1	A solução deverá permitir seleção automática de amostras para envio das pesquisas de satisfação e experiência, conforme regras configuráveis pela CONTRATANTE, vedada a seleção manual de usuários ou chamados pela CONTRATADA.
1.14.14.2	As regras de amostragem deverão permitir, minimamente, configuração por: percentual de amostragem; tipo de serviço; categoria; prioridade; grupo responsável; canal de atendimento; modalidade de atendimento; unidade ou localidade; público VIP; e período.
1.14.14.3	A solução deverá permitir envio automático de convites para participação nas pesquisas por mecanismos compatíveis com a plataforma, preferencialmente utilizando uma única pesquisa por atendimento ou jornada, de modo a evitar múltiplos convites ao usuário para coleta de CSAT, CES e XLA.
1.14.14.4	A solução deverá permitir resposta à pesquisa por mecanismos autenticados ou métodos equivalentes definidos pela CONTRATANTE, assegurando a vinculação da resposta ao respectivo atendimento, sem permitir alteração do conteúdo da avaliação após seu envio pelo usuário.
1.14.14.5	A solução deverá permitir consolidação automática dos resultados para geração dos indicadores de satisfação e experiência definidos pela CONTRATANTE, incluindo, quando aplicável, as dimensões: a) SAT – Satisfação; b) CES – Esforço do Usuário; c) COM – Clareza da Comunicação; e d) RES – Resolução Percebida.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
	A solução deverá permitir a consolidação dessas dimensões para cálculo do IND-XLA-01, observados os pesos e critérios estabelecidos no Anexo X.
1.14.14.6	Os indicadores e relatórios das pesquisas deverão permitir, minimamente: a) índice de satisfação; b) resultado do CES; c) resultado consolidado do XLA e de suas dimensões SAT, CES, COM e RES; d) quantidade de pesquisas enviadas; e) quantidade de pesquisas efetivamente entregues; f) quantidade de respostas válidas; g) taxa de participação; h) histórico dos resultados; i) evolução temporal e tendências; j) média móvel de, no mínimo, 3 (três) meses; e k) segmentação conforme os critérios definidos pela CONTRATANTE.
1.14.14.7	A solução deverá permitir a rastreabilidade entre a resposta da pesquisa e o respectivo atendimento, incluindo, quando aplicável, serviço, categoria, prioridade, canal, grupo solucionador, modalidade de atendimento, unidade/localidade e identificação de público VIP, preservadas as regras de proteção de dados pessoais e os perfis de acesso definidos pela CONTRATANTE.
1.14.14.8	A solução deverá manter trilha auditável das pesquisas enviadas, entregues, respondidas, invalidadas ou excluídas, contendo motivo e registro da operação, sendo vedada à CONTRATADA a exclusão seletiva de avaliações, a alteração de respostas, a indução de notas ou qualquer manipulação do universo pesquisado.
1.14.15	A solução deverá permitir mecanismos automáticos para identificação de riscos relacionados ao cumprimento dos acordos de níveis de serviço.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.14.15.1	A solução deverá permitir geração automática de notificações relacionadas à proximidade do vencimento dos acordos estabelecidos.
1.14.15.2	As notificações deverão permitir minimamente: destinatários específicos; grupos específicos; responsáveis pelo atendimento; gestores operacionais; perfis definidos pela CONTRATANTE.
1.14.15.3	As regras deverão permitir configuração mínima de: percentual consumido do SLA; tempo restante; prioridade; categoria; serviço; fila de atendimento.
1.14.15.4	A solução deverá permitir utilização de diferentes mecanismos de comunicação compatíveis com a plataforma.
1.14.15.5	Os eventos gerados deverão permitir registro automático no histórico do atendimento para fins de rastreabilidade.
1.15	A aplicação deve permitir, mesmo que em ambiente em Nuvem, a autenticação de usuários via SSO (Single Sign On/Login único) de forma segura, quando este é redirecionado por algum Sistema da Instituição onde já tenha feito autenticação.
1.15.1	Deve ser garantido ao usuário o acesso direto sem necessidade de informar suas credenciais quando este acessar o sistema de chamados por meio de um link presente em algum sistema da Instituição que este já tenha se autenticado de alguma forma.
1.15.2	Caso o usuário não exista no sistema de chamados, o mesmo deve ser criado imediatamente e então permitido seu acesso sem a necessidade que o usuário faça qualquer interação com o sistema.
1.15.3	O SSO deve ser permitido entre todos os sistemas da Instituição e o sistema de Chamados, desde que a Instituição adeque seus sistemas internos para uso de SSO com o sistema de Chamados.
1.15.4	A solução deverá permitir validação operacional dos mecanismos de autenticação integrada e acesso unificado disponibilizados pela plataforma.
1.15.4.1	A validação deverá permitir demonstrar autenticação utilizando mecanismos compatíveis de login único (SSO).
1.15.4.2	A solução deverá permitir criação ou atualização automática de registros de usuários durante o primeiro acesso autenticado, conforme políticas definidas pela CONTRATANTE.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.15.4.3	O provisionamento automático deverá permitir minimamente: criação automática do usuário; atualização cadastral; associação a grupos; associação a perfis; aplicação de permissões; sincronização de atributos.
1.15.4.4	A solução deverá permitir rastreabilidade das ações executadas durante o processo de autenticação e provisionamento.
1.16	A aplicação deve permitir a autenticação via tecnologia OAuth2.
1.16.1	Deve ser permitida a autenticação com uso da tecnologia OAuth2, utilizada em sistemas como o Facebook, Github, Office365, GSuite, dentre outros.
1.16.2	Deve ser permitido ao administrador criar regras quanto a criação automática ou não de novos usuários.
1.16.3	Deve ser permitido aos administradores definirem domínios válidos para a autenticação.
1.16.4	Deve ser bloqueado todo e qualquer acesso não configurado pelo administrador.
1.17	A aplicação deve permitir a realização de fluxo de aprovação para demandas que se julgue necessária, de acordo com o processo de atendimento.
1.17.1	Deve ser permitida a criação e imposição de fluxos de aprovações de Incidentes, Requisições, Mudanças e Problemas.
1.17.2	Para Incidentes e Requisições, deve ser possível ao administrador estipular prazos máximos que os chamados podem ficar aguardando aprovações e, excedidos estes prazos, os chamados devem ser encerrados automaticamente.
1.17.3	Deve ser possível a configuração de um nível mínimo de aprovação para os registros de aprovação.
1.17.4	Deve ser permitido realizar a aprovação em modelo cascata por nível hierárquico, disparando a aprovação seguinte somente quando a aprovação atual for concedida.
1.17.5	Deve ser considerada como aprovada, apenas os registros que conseguirem alcançar a percentagem mínima de aprovação definida para o registro em questão.
1.17.6	A solução deverá permitir validação operacional dos mecanismos de aprovação disponibilizados pela plataforma.
1.17.6.1	A validação deverá permitir demonstrar diferentes critérios de aprovação configuráveis.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.17.6.2	Os critérios deverão permitir minimamente: aprovação individual; aprovação sequencial; aprovação paralela; aprovação em cascata; aprovação por quantidade mínima; aprovação por percentual definido; rejeição automática conforme regras configuradas pela CONTRATANTE.
1.17.6.3	A solução deverá permitir execução das ações de aprovação por mecanismos compatíveis com a plataforma.
1.17.6.4	Os mecanismos deverão permitir minimamente: aprovação pela interface da solução; aprovação por correio eletrônico; reprovação por correio eletrônico; registro automático da decisão executada.
1.17.6.5	A solução deverá permitir rastreabilidade das ações executadas durante o processo de aprovação.
1.17.6.6	Os registros deverão permitir minimamente: aprovador responsável; data e hora; decisão tomada; comentários; histórico das ações.
1.17.7	Registros de Incidentes e Requisições que não foram possíveis de serem aprovados (percentagem de reprovação inviabiliza a aprovação do chamado, mesmo que os demais aprovem) devem ser encerrados automaticamente no sistema, sem necessidade de interação humana.
1.17.8	Deve ser permitido aos usuários realizarem a aprovação ou reprovação dos chamados diretamente pelo e-mail, sem a necessidade de acessarem a ferramenta ou até mesmo realizarem login na mesma.
1.18	A aplicação deve permitir a interação entre usuários e analistas de atendimento em tempo real com uso de Chat.
1.18.1	Deve ser possível o registro de atendimento para incidentes e requisições pelo meio do uso de Chat integrado ao sistema.
1.18.2	Deve ser permitido ao administrador a criação de filas especializadas para atendimento.
1.18.3	Toda interação com usuário deve ser replicada no chamado de forma automática.
1.18.4	Deve ser permitido ao administrador a seleção de quais Clientes possuem acesso ao suporte via chat, não estando disponível os recursos para os demais.
1.18.5	Analistas de atendimento devem enxergar apenas chamados em suas próprias filas de atendimento.
1.18.6	Deve ser possível aos usuários anexarem documentos ao atendimento via chat.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.18.7	Os documentos anexados via chat devem ser obrigatoriamente e automaticamente anexados ao chamado dentro da aplicação sem a necessidade de esforço extra por parte dos analistas.
1.18.8	Não deve ser possível os analistas acessarem filas que não pertençam.
1.18.9	Deve ser permitido aos analistas a transferência do atendimento para outro analista.
1.18.10	Ao ser transferido de fila, os usuários devem ser notificados.
1.18.11	Os chamados devem conter registros quanto a transferência de filas dos chamados.
1.18.12	Deve ser permitido ao analista a transferência do atendimento para outra fila de atendimento.
1.18.13	Deve ser permitido ao usuário o envio de Anexos para ajudar no atendimento.
1.18.14	Todo o conteúdo da conversa via chat entre analista e usuário deve ser registrado automaticamente no chamado, dispensando a inserção de informações de forma manual pelo analista ou pelo usuário.
1.18.15	Deve ser permitido ao analista diretamente do chat, realizar o redirecionamento do chamado para a fila de atendimento interno da central, encerrando apenas o atendimento em primeiro nível no chat e sendo tratado como um chamado normal, a partir de então.
1.18.16	Deve ser permitido ao analista o encerramento do chamado diretamente do chat, dispensando a manipulação por meio de outras interfaces do sistema.
1.18.17	Deve ser permitido ao usuário a realização da pesquisa de satisfação diretamente de dentro do chat, sem a necessidade de acessar outra interface para isso.
1.18.18	Os atendimentos via chat devem possuir mecanismos que possibilitem a construção de indicadores específicos sobre atendimento realizados por esta forma de atendimento.
1.18.19	A aplicação deve permitir a inclusão da interface de comunicação da solução de chat de forma flutuante na página inicial de autenticação.
1.18.A.1	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Portal de Autoatendimento e Catálogo de Serviços

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.18.A.2	Deve possuir portal de autoatendimento integrado à solução, acessível por navegador web e compatível com diferentes resoluções de tela e dispositivos móveis.
1.18.A.3	Deve permitir personalização visual do portal por administradores autorizados, incluindo minimamente: Identidade visual institucional; Logotipos; Cores; Banners; Menus; Categorias; Páginas informativas; Componentes gráficos.
1.18.A.4	Deve permitir a organização e publicação de serviços em formato de catálogo estruturado, agrupados por categorias e subcategorias definidas pela CONTRATANTE.
1.18.A.5	Os serviços publicados no catálogo devem permitir minimamente: Descrição do serviço; Público alvo; Critérios de utilização; Requisitos; Anexos; Prazo estimado; Regras de aprovação; Formulário associado.
1.18.A.6	Deve permitir mecanismos de pesquisa e localização de conteúdo sobre serviços, solicitações e artigos publicados na Base de Conhecimento.
1.18.A.7	Deve permitir apresentação automática de conteúdos relacionados durante pesquisas ou abertura de solicitações, considerando critérios definidos pelo administrador.
1.18.A.8	Deve permitir a associação entre categorias, tipos de solicitações ou serviços e conteúdos publicados na Base de Conhecimento.
1.18.A.9	Durante o registro de solicitações, o sistema deverá permitir exibir automaticamente artigos relacionados para incentivo ao autoatendimento e redução de demandas repetitivas.
1.18.A.10	Deve permitir a criação e publicação de formulários dinâmicos para solicitações de serviços.
1.18.A.10.1	A solução deverá permitir a construção de jornadas guiadas de solicitação, permitindo que perguntas e campos sejam apresentados dinamicamente conforme respostas fornecidas pelo usuário.
1.18.A.10.2	As regras deverão permitir ocultar, exibir ou tornar obrigatórios determinados campos conforme critérios previamente definidos.
1.18.A.10.3	A solução deverá permitir mecanismos alternativos de entrada de informações durante o registro de solicitações.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.18A.10.4	Os mecanismos poderão permitir minimamente: digitação manual; seleção estruturada; anexos; captura multimídia; conversão automática; tecnologias equivalentes compatíveis com a plataforma.
1.18A.10.5	Quando utilizados mecanismos de entrada por voz, a solução deverá permitir conversão automática das informações recebidas para dados estruturados associados ao registro correspondente.
1.18A.10.6	As informações coletadas deverão permitir rastreabilidade e edição posterior pelos usuários autorizados.
1.18A.10.7	Os formulários deverão permitir minimamente: Campos obrigatórios; Listas de seleção; Campos condicionais; Validações; Anexos; Preenchimento automático; Regras de exibição.
1.18A.10.8	Deve permitir a alteração dinâmica dos campos apresentados ao usuário com base em regras previamente definidas.
1.18A.10.9	Deve permitir ao usuário acompanhar em tempo real, bem como o histórico de suas solicitações registradas.
1.18A.10.10	O acompanhamento deverá permitir minimamente: Identificação da solicitação; Status; Responsável; Prazo previsto; Histórico; Anexos; Interações realizadas.
1.18.A.11	Deve permitir exibição personalizada de: Serviços favoritos; Serviços mais utilizados; Solicitações recentes; Solicitações em andamento.
1.18A.11.1	A solução deverá permitir a definição de serviços destacados ou favoritos institucionais determinados por administradores.
1.18.A.12	Deve permitir a publicação de comunicados institucionais diretamente no portal.
1.18.A.13	Os comunicados deverão permitir minimamente: Publicação por período; Direcionamento por perfil; Anexos; Imagens.
1.18.A.14	Deve permitir a publicação de informações referentes a indisponibilidades programadas, manutenções e eventos operacionais.
1.18A.14.1	A solução deverá permitir a criação de banners, alertas ou comunicados temporários apresentados aos usuários durante autenticação ou utilização do portal.
1.18.A.15	Deve permitir a expansão do portal para atendimento de processos corporativos não restritos à área de Tecnologia da Informação, aderente ao modelo de gestão de serviços corporativos multiárea da plataforma ITSM.
1.18A.15.1	A solução deverá permitir a segregação lógica entre catálogos de serviços de diferentes áreas organizacionais.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.18A.15.2	Cada catálogo deverá permitir configurações independentes de: Formulários; Workflows; Permissões; Sla; Aprovações; Indicadores.
1.18A.15.3	A solução deverá permitir a utilização de processos corporativos por áreas distintas da Tecnologia da Informação, incluindo mas não limitado a: Recursos Humanos; Compras; Patrimônio; Jurídico; Administrativo; Ou quaisquer outras áreas definidas pela CONTRATANTE.
1.18A.15.4	Cada setor interno da CONTRATANTE deverá permitir gerenciamento independente de: Filas; Workflows; Formulários; Permissões; Indicadores; Sla.
1.18A.16	A solução deverá permitir a geração de indicadores específicos relacionados à utilização do Portal de Autoatendimento.
1.18A.17	Os indicadores deverão permitir minimamente: Quantidade de acessos; Serviços mais utilizados; Artigos mais acessados; Pesquisas realizadas; Solicitações abertas; Índice de autoatendimento; Taxa de resolução sem intervenção humana.
1.18.A.18	A solução deverá permitir utilização de regras configuráveis para distribuição automática de atendimentos considerando disponibilidade operacional dos analistas.
1.18.A.19	As regras deverão permitir minimamente: disponibilidade do analista; carga de trabalho; filas de atendimento; habilidades; critérios definidos pela CONTRATANTE.
1.19	A aplicação deverá disponibilizar canal móvel para interação entre usuários e analistas, por meio de aplicativo móvel nativo, aplicativo híbrido ou interface responsiva compatível com dispositivos móveis.
1.19.1	Deve ser possível o registro de atendimento para incidentes e requisições pelo meio do uso de Chat integrado ao sistema.
1.19.2	Deve ser permitido ao administrador a criação de filas especializadas para atendimento.
1.19.3	Toda interação com usuário deve ser replicada no chamado de forma automática.
1.19.4	Deve ser permitido ao administrador a seleção de quais Clientes possuem acesso ao suporte via APP, não estando disponível os recursos para os demais.
1.19.5	Analistas de atendimento devem enxergar apenas chamados em suas próprias filas de atendimento.
1.19.6	Deve ser possível aos usuários anexarem documentos ao atendimento via chat.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.19.7	Os documentos anexados via APP devem ser obrigatoriamente e automaticamente anexados ao chamado dentro da aplicação sem a necessidade de esforço extra por parte dos analistas.
1.19.8	Não deve ser possível os analistas acessarem filas que não pertençam.
1.19.9	Deve ser permitido aos analistas a transferência do atendimento para outro analista.
1.19.10	Ao ser transferido de fila, os usuários devem ser notificados.
1.19.11	Os chamados devem conter registros quanto a transferência de filas dos chamados.
1.19.12	Deve ser permitido ao analista a transferência do atendimento para outra fila de atendimento.
1.19.13	Deve ser permitido ao usuário o envio de Anexos para ajudar no atendimento.
1.19.14	Todo o conteúdo da conversa via APP entre analista e usuário deve ser registrado automaticamente no chamado, dispensando a inserção de informações de forma manual pelo analista ou pelo usuário.
1.19.15	Deve ser permitido ao analista diretamente do APP, realizar o redirecionamento do chamado para a fila de atendimento interno da central, encerrando apenas o atendimento em primeiro nível no chat e sendo tratado como um chamado normal, a partir de então.
1.19.16	Deve ser permitido ao analista o encerramento do chamado diretamente do APP, dispensando a manipulação por meio de outras interfaces do sistema.
1.19.17	Deve ser permitido ao usuário a realização da pesquisa de satisfação diretamente de dentro do APP, sem a necessidade de acessar outra interface para isso.
1.19.18	Os atendimentos via APP devem possuir mecanismos que possibilitem a construção de indicadores específicos sobre atendimento realizados por esta forma de atendimento.
1.20	Integração com WhatsApp Messenger (Meta Platforms, Inc)
1.20.1	A aplicação deverá permitir integração com plataformas de mensageria corporativa, incluindo WhatsApp Business Platform ou tecnologias equivalentes

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.20.2	Deve ser permitido aos usuários iniciar atendimentos diretamente pelo WhatsApp oficial da organização, utilizando número previamente configurado e homologado na plataforma da Meta.
1.20.3	Toda interação realizada via WhatsApp deve ser automaticamente convertida em atendimento dentro da aplicação, permitindo o registro de incidentes e requisições.
1.20.4	As mensagens enviadas pelos usuários via WhatsApp devem ser automaticamente registradas no chamado correspondente, preservando o histórico completo da conversa.
1.20.5	A aplicação deve permitir comunicação bidirecional, possibilitando que analistas respondam diretamente aos usuários pelo WhatsApp sem a necessidade de acessar ferramentas externas.
1.20.6	Deve ser permitido o envio e recebimento de arquivos multimídia via WhatsApp, incluindo imagens, documentos, áudios e vídeos.
1.20.7	Todo conteúdo enviado via WhatsApp deve ser automaticamente anexado ao chamado correspondente dentro da aplicação.
1.20.8	A solução deve permitir a associação automática das interações do WhatsApp a usuários previamente cadastrados na base do sistema.
1.20.9	Caso o usuário não esteja previamente cadastrado, a solução deve permitir a criação automática de registro de contato vinculado ao atendimento.
1.20.10	Deve ser possível a distribuição automática das conversas provenientes do WhatsApp para filas especializadas de atendimento.
1.20.11	Deve ser permitido aos analistas transferir atendimentos originados no WhatsApp entre filas ou analistas sem perda do histórico da conversa.
1.20.12	Toda transferência de atendimento oriunda do canal WhatsApp deve ser registrada no histórico do chamado.
1.20.13	A solução deve permitir a utilização de mensagens automáticas e templates homologados pela plataforma da Meta para comunicação inicial ou notificações ao usuário.
1.20.14	Deve ser permitido ao administrador configurar mensagens automáticas para confirmação de abertura de chamado, atualizações de status e encerramento do atendimento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.20.15	A solução deve permitir o envio automático de notificações ao usuário via WhatsApp quando ocorrerem alterações relevantes no chamado.
1.20.16	Deve ser permitido ao usuário responder diretamente às notificações enviadas via WhatsApp, mantendo a continuidade da interação no mesmo chamado.
1.20.17	Toda interação via WhatsApp deve ser armazenada e auditável dentro do histórico do chamado, garantindo rastreabilidade completa.
1.20.18	A aplicação deve permitir a geração de indicadores específicos relacionados aos atendimentos realizados via WhatsApp.
1.20.19	Os indicadores devem permitir análise de volume de atendimentos, tempo médio de resposta, tempo de resolução e nível de satisfação dos usuários atendidos via WhatsApp.
1.20.20	A solução deve permitir a utilização do WhatsApp como canal complementar ao APP e demais canais de atendimento da central.
1.21	Integração com Telegram
1.21.1	A aplicação deverá permitir integração com plataformas de mensagens instantâneas como Telegram ou tecnologias equivalentes.
1.21.2	A solução deve permitir que usuários iniciem atendimentos utilizando o aplicativo Telegram por meio de canal oficial da organização previamente configurado.
1.21.3	A integração deve utilizar os mecanismos oficiais da API de Bots do Telegram, assegurando comunicação segura e estável entre o sistema de atendimento e a plataforma de mensagens.
1.21.4	Toda interação iniciada pelo usuário via Telegram deve ser automaticamente registrada na aplicação, possibilitando a criação automática de chamados para incidentes ou requisições de serviço.
1.21.5	As mensagens enviadas pelos usuários por meio do Telegram devem ser registradas automaticamente no histórico do chamado correspondente.
1.21.6	A solução deve permitir comunicação bidirecional, possibilitando que analistas respondam aos usuários diretamente pelo Telegram a partir da interface da aplicação de atendimento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.21.7	Deve ser permitido o envio e recebimento de arquivos multimídia por meio do Telegram, incluindo imagens, documentos, áudios e vídeos.
1.21.8	Todo conteúdo enviado via Telegram deve ser automaticamente anexado ao chamado correspondente dentro da aplicação.
1.21.9	A solução deve permitir a associação automática das interações realizadas no Telegram a usuários previamente cadastrados na base do sistema.
1.21.10	Caso o usuário não esteja previamente cadastrado, a solução deve permitir o registro automático de um novo contato vinculado ao atendimento.
1.21.11	As interações provenientes do Telegram devem ser distribuídas automaticamente para filas especializadas de atendimento configuradas pelo administrador.
1.21.12	Deve ser permitido aos analistas transferir atendimentos originados no Telegram entre filas ou analistas sem perda do histórico da conversa.
1.21.13	Toda transferência de atendimento deve ser registrada automaticamente no histórico do chamado.
1.21.14	A solução deve permitir a utilização de mensagens automáticas para confirmação de abertura de chamados, atualização de status e encerramento do atendimento via Telegram.
1.21.15	Deve ser permitido ao administrador configurar respostas automáticas iniciais para recepção de solicitações enviadas pelo Telegram.
1.21.16	A solução deve permitir o envio automático de notificações ao usuário via Telegram sempre que houver atualização relevante no chamado.
1.21.17	O usuário deve poder responder diretamente às notificações recebidas pelo Telegram, mantendo a continuidade do atendimento no mesmo chamado.
1.21.18	Todas as interações realizadas via Telegram devem ser armazenadas e auditáveis dentro do histórico do chamado, preservando a rastreabilidade completa do atendimento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.21.19	A solução deve permitir a geração de indicadores específicos relacionados aos atendimentos realizados por meio do Telegram.
1.21.20	Os indicadores devem permitir análise de volume de atendimentos, tempo médio de resposta, tempo de resolução e nível de satisfação dos usuários atendidos por este canal.
1.21.21	A solução deve permitir que o Telegram seja utilizado como canal complementar aos demais canais de atendimento digital disponíveis, como APP, portal de serviços, chat e WhatsApp.
1.21.22	A solução deverá permitir validação operacional das funcionalidades disponibilizadas pelo canal integrado, permitindo demonstração prática dos recursos durante o processo de homologação da solução.
1.21.23	A validação deverá permitir minimamente: envio e recebimento de mensagens; abertura de solicitações; acompanhamento de solicitações; execução de interações automatizadas; consulta de informações associadas aos serviços disponibilizados.
1.22	Uso de Inteligência Artificial Generativa
1.22.1	A aplicação deverá permitir utilização de recursos de Inteligência Artificial Generativa integrada ou integrada através de mecanismos externos compatíveis.
1.22.1.1	A solução não deverá impor dependência exclusiva de modelo, fornecedor ou tecnologia específica de Inteligência Artificial.
1.22.2	A solução deve permitir o uso de Inteligência Artificial Generativa para interpretar solicitações enviadas pelos usuários por meio de chat, APP ou WhatsApp.
1.22.3	A Inteligência Artificial deve ser capaz de compreender mensagens em linguagem natural e sugerir automaticamente a classificação do chamado, incluindo categoria, tipo e prioridade.
1.22.4	Deve ser permitido à Inteligência Artificial sugerir respostas automáticas aos usuários com base na base de conhecimento existente.
1.22.5	O analista de atendimento deve poder visualizar sugestões de resposta geradas pela Inteligência Artificial antes de enviá-las ao usuário.
1.22.6	Deve ser possível à Inteligência Artificial sugerir soluções para os analistas com base em chamados similares previamente resolvidos.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.22.7	A solução deve permitir que a Inteligência Artificial gere automaticamente resumos dos atendimentos realizados, registrando-os no histórico do chamado.
1.22.8	A Inteligência Artificial deve ser capaz de identificar padrões recorrentes de incidentes e sugerir a criação de artigos para a base de conhecimento.
1.22.9	Deve ser possível utilizar Inteligência Artificial para auxiliar os usuários por meio de assistente virtual conversacional, permitindo orientação automática para resolução de problemas simples.
1.22.10	A Inteligência Artificial deve ser capaz de sugerir artigos da base de conhecimento ao usuário durante a interação no chat ou WhatsApp.
1.22.11	A solução deve permitir que a Inteligência Artificial realize triagem inicial de atendimento, coletando informações necessárias antes do direcionamento para um analista.
1.22.12	Deve ser possível à Inteligência Artificial gerar automaticamente descrições estruturadas de chamados com base nas informações fornecidas pelo usuário.
1.22.13	A solução deve permitir o uso da Inteligência Artificial para apoio à análise de sentimentos nas interações com os usuários.
1.22.14	A Inteligência Artificial deve permitir identificar níveis de urgência ou insatisfação do usuário com base no conteúdo das mensagens enviadas.
1.22.15	Deve ser permitido ao administrador configurar o nível de automação da Inteligência Artificial, podendo definir quais interações serão totalmente automatizadas ou encaminhadas a analistas.
1.22.16	A solução deve permitir a geração automática de insights operacionais baseados nas interações analisadas pela Inteligência Artificial.
1.22.17	A Inteligência Artificial deve operar de forma integrada com os canais de atendimento existentes, incluindo APP, Chat, Portal de Serviços e WhatsApp.
1.22.18	Todas as interações realizadas ou apoiadas por Inteligência Artificial devem ser registradas no histórico do chamado para fins de auditoria e rastreabilidade.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.22A.1	A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Projetos
1.22A.2	Os projetos deverão permitir minimamente: Identificador único; Nome; Descrição; Responsável; Participantes; Prioridade; Status; Data prevista; Data realizada.
1.22A.3	Deve permitir a decomposição do projeto em atividades, tarefas ou etapas.
1.22A.4	As tarefas deverão permitir minimamente: Responsável; Prioridade; Prazo; Dependências; Anexos; Comentários; Percentual de progresso.
1.22A.5	Deve permitir visualização do projeto por diferentes formatos, incluindo minimamente: Lista; Quadro visual; Cronograma; Linha do tempo.
1.22A.6	Deve permitir gerenciamento visual das atividades por mecanismos equivalentes a arrastar e soltar.
1.22A.7	Deve permitir associação entre projetos e elementos da solução, incluindo minimamente: Incidentes; Requisições; Mudanças; Problemas; Ativos; Itens de Configuração; Serviços.
1.22A.8	Deve permitir o gerenciamento de marcos do projeto.
1.22A.9	Deve permitir o registro de horas trabalhadas em atividades ou projetos.
1.22A.10	Deve permitir acompanhamento do progresso do projeto por meio de indicadores.
1.22A.11	Os indicadores deverão permitir minimamente: Percentual concluído; Atividades pendentes; Atividades atrasadas; Horas previstas; Horas realizadas; Status do projeto.
1.22A.12	Deve permitir notificações automáticas relacionadas a: Vencimentos; Atrasos; Alterações; Mudanças de responsáveis.
1.22A.13	Deve permitir utilização de workflows e aprovações vinculadas ao projeto.
1.22A.14	Deve permitir a reutilização de modelos de projeto previamente definidos.
1.22A.15	Deve permitir a utilização do gerenciamento de projetos por áreas distintas da Tecnologia da Informação, aderente ao modelo de gestão de serviços corporativos multiárea da plataforma ITSM.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.22A.16	A solução deverá permitir validação operacional dos mecanismos inteligentes utilizados para interpretação e classificação das interações processadas pela plataforma.
1.22A.16.1	A validação deverá permitir demonstrar mecanismos automatizados de interpretação contextual das interações recebidas.
1.22A.16.2	Os mecanismos deverão permitir minimamente: identificação de padrões de interação; classificação automática de contexto; identificação de indícios de urgência; identificação de indícios de insatisfação; priorização automatizada conforme regras definidas pela CONTRATANTE.
1.22A.16.3	A solução deverá permitir utilização dos resultados obtidos para apoio aos processos operacionais da plataforma.
1.22A.16.4	Os resultados poderão ser utilizados minimamente para: classificação automática; priorização; roteamento; sugestões de atendimento; geração de indicadores.
1.23	A aplicação deve possuir módulo para emissão de relatórios e dashboards com indicadores triviais para a tomada de decisão da Gestão.
1.23.1	Deve possuir relatório que aponte a quantidade de chamados atendidos por cada analista.
1.23.2	Deve possuir relatório que aponte a complexidade dos atendimentos realizados por cada analista.
1.23.3	Deve possuir relatório de horas trabalhadas por cada analista na Central de Serviços.
1.23.4	Deve possuir o volume de artigos publicados por cada analista na Base de conhecimento.
1.23.5	Volume de Soluções cadastradas por cada analista na Base de Conhecimento.
1.23.6	Volume de incidentes registrados.
1.23.7	Volume de requisições registradas.
1.23.8	Volume de Problemas registrados.
1.23.9	Volume de mudanças registradas.
1.23.10	Volume de soluções a chamados reprovados.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.23.11	Tempo médio de resolução de incidentes em determinado período.
1.23.12	Tempo médio de resolução de requisições em determinado período.
1.23.13	Tempo médio para a primeira resposta a Incidentes.
1.23.14	Tempo médio para a primeira resposta a requisições.
1.23.15	Volume de chamados abertos, encerrados e solucionados por dia do mês.
1.23.16	Volume de requisições Em Aberto.
1.23.17	Volume de incidentes Em Aberto.
1.23.18	Volume de incidentes registrados por dia.
1.23.19	Volume de requisições registradas por dia.
1.23.20	Volume de incidentes atendidos dentro e fora do prazo de solução.
1.23.21	Volume de requisições atendidas dentro e fora do prazo de solução.
1.23.22	Volume de requisições registradas por hora do dia.
1.23.23	Volume de incidentes registrados por hora do dia.
1.23.24	Volume de requisições por Unidade de Negócio.
1.23.25	Análise de Pareto aplicada a Incidentes em Serviços.
1.23.26	Análise de Pareto aplicada a Requisições de Serviços.
1.23.27	Volume de chamados sendo atendidos por Analista.
1.23.28	Volume de chamados registrados por Unidade de Negócio.
1.23.29	Top 10 usuários em demanda de serviços.



ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.23.30	Volume de Ativos separados por Categorias e Tipos.
1.23.31	Relatório dos ativos que entraram na Base de inventário no período selecionado.
1.23.32	Relatório dos ativos que saíram da base de inventário no período selecionado.
1.23.33	Relatório Geral de Contratos com exportação para PDF e CSV.
1.23.34	Top 10 ativos em incidentes.
1.23.35	Top 10 ativos em requisições.
1.23.36	Top 10 serviços em Incidentes.
1.23.37	Registro de chamados por serviços (todos os serviços).
1.23.38	Volume de mudanças abertas encerradas por dia.
1.23.39	Top 10 categorias de mudanças.
1.23.40	Mudanças em aberto por status.
1.23.41	Mudanças em aberto por tipo.
1.23.42	Mudanças em aberto por prioridade.
1.23.43	Mudanças em aberto por Risco.
1.23.44	Status de aprovações de mudanças.
1.23.45	Top 10 coordenadores em Mudanças.
1.23.46	Principais requerentes em mudanças.
1.23.47	Relatório de licenças.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.23.48	Painel de análise de performance por Grupo com as seguintes métricas: Requisições abertas, encerradas e solucionadas por dia; Incidentes abertos, encerrados e solucionados por dia; Top 10 Categorias mais requisitadas; Top 10 categorias fora do prazo; Total de chamados; Número de integrantes no grupo; Incidentes dentro e fora do prazo; Requisições dentro e fora do prazo.
1.23.49	Painel de Cumprimento de SLA por Grupos.
1.23.50	Painel para gerenciamento de fila de atendimento por grupo permitindo a seleção dos grupos que devem ser visualizados e as seguintes informações: tempo de recarregamento da página da fila; backlog em tempo real; chamados em aberto; chamados solucionados no dia; chamados encerrados no dia; cumprimento do SLA pelo grupo.
1.23.51	Painel de métricas do Service desk, permitindo o controle sobre as atividades do N1 com a visualização em tempo real dos seguintes dados: Backlog em tempo real; Volume de chamados redirecionados por N1; Volume de chamados com o tempo de atendimento excedido; Média do tempo de atendimento; Lista de chamados em fila.
1.23.52	Painel Gerenciador de fila de atendimento por grupo contendo os seguintes itens: Permitir a seleção de quais grupos de atendimento devem aparecer na lista; Volume de chamados em aberto por grupo; Volume de chamados solucionados e fechados no mês corrente; Cumprimento de SLA no mês por grupo.
1.23.53	Painel com a distribuição de chamados com o uso de geolocalização com a apresentação em mapas interativos com a descrição de volume de demandas por localidade e com a descrição da solicitação, totalmente vinculado à solução implementada.
1.23.54	A aplicação deverá possuir recursos aderentes ao processo de Auditoria e Rastreabilidade
1.23.54.1	A solução deverá permitir registro e manutenção de trilha de auditoria das ações executadas na plataforma.
1.23.54.2	Os registros deverão permitir minimamente: usuário responsável; data e hora; ação executada; objeto alterado; valor anterior; valor atualizado; origem da ação.
1.23.54.3	A solução deverá permitir rastreabilidade das ações administrativas executadas
1.23.54.4	As ações administrativas deverão permitir minimamente: criação; alteração; exclusão; permissões; parametrizações; autenticação; integrações; alterações de configuração.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.23.54.5	A solução deverá permitir consulta e pesquisa dos registros de auditoria.
1.23.54.6	A solução deverá permitir filtros minimamente por: período; usuário; tipo de ação; componente; categoria.
1.23.54.7	A solução deverá permitir exportação dos registros para mecanismos compatíveis.
1.23.54.8	A solução deverá permitir definição de políticas de retenção para registros de auditoria.
1.23.55	A solução deverá permitir validação operacional dos painéis, dashboards e mecanismos analíticos disponibilizados pela plataforma.
1.23.55.1	A validação deverá permitir demonstrar os painéis específicos previstos nesta especificação.
1.23.55.2	Os painéis deverão permitir minimamente: visualização em tempo real de filas operacionais; análise estatística por classificação ou frequência; análise gráfica por categorias; representação geográfica quando aplicável.
1.23.55.3	Os mecanismos analíticos deverão permitir minimamente: atualização automática; filtros dinâmicos; detalhamento das informações; rastreabilidade dos dados apresentados; exportação.
1.23.55.4	Quando aplicável, a solução deverá permitir detalhamento das informações apresentadas até o registro que originou o dado exibido.

1.24. DOS REQUISITOS TÉCNICOS COMPLEMENTARES.

1.24.1. A SOLUÇÃO deverá adotar mecanismos de segurança da informação, incluindo criptografia de dados em trânsito e em repouso, controle de acesso baseado em perfis e registro de tentativas de acesso não autorizado.

1.25. A SOLUÇÃO deve permitir o desenvolvimento de interfaces de acordo com o seguinte:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.25.1	Possuir, preferencialmente, funcionalidade nativa que permita a criação de interfaces de colaboração, permitindo sua customização, inclusão, duplicação, modificação, exclusão e alteração em seu formato e conteúdo.
1.25.2	A SOLUÇÃO deverá permitir a criação de modelos para atendimento e formulários intuitivos com campos e opções personalizáveis pelos administradores.
1.25.3	Caso a ferramenta não possua nativamente funcionalidade que permita a criação de interfaces de colaboração, a solução de SERVICE DESK ofertada deverá ser customizável e as customizações necessárias para o atendimento aos itens solicitados acima, deverão ser desenvolvidas pela contratada sem ônus à contratante.
1.25.4	Possuir formas de padronização visual para prevalecer a Identidade Visual da Instituição.
1.25.5	A SOLUÇÃO deverá permitir a personalização de interfaces, componentes, formulários, campos, menus, painéis, fluxos de atendimento e regras de negócio, possibilitando adequação aos processos e padrões operacionais da CONTRATANTE sem necessidade de alteração estrutural da plataforma.
1.25.6	A SOLUÇÃO deverá permitir a inclusão, remoção ou alteração de funcionalidades adicionais por meio de componentes integráveis, módulos ou mecanismos de extensão, preservando a compatibilidade com futuras atualizações da plataforma.
1.25.7	A SOLUÇÃO deverá permitir a criação de botões, ações rápidas ou comandos personalizados vinculados a processos operacionais específicos.
1.25.8	As ações personalizadas deverão permitir executar processos automatizados, coletar informações externas ou internas e registrar automaticamente resultados em históricos, acompanhamentos ou atributos dos registros envolvidos.
1.25.9	As customizações realizadas na plataforma deverão permitir segregação entre parametrizações da CONTRATANTE e componentes nativos da solução, minimizando impactos em processos de atualização da ferramenta.
1.25.10	Customizações e parametrizações implementadas não deverão impedir atualização da plataforma nem exigir reconstrução integral da solução.

1.26. A SOLUÇÃO deve permitir que a CONTRATADA possa estabelecer critérios de gerenciamento de indicadores de desempenho sobre os processos, de acordo com o descrito a seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.26.1	Deve ser capaz de produzir indicadores a partir de coletas de dados em FORMATOS ABERTOS, construídos a partir de dados obtidos em meios de COMUNICAÇÃO ABERTA.
1.26.2	Deve permitir a definição de indicadores de desempenho para qualquer um dos Workflows definidos em seu ambiente de modo que os GESTORES possam acompanhar periodicamente o cumprimento das metas estabelecidas em seus ANS.
1.26.3	Deve permitir que um mesmo indicador seja utilizado em múltiplos processos.
1.26.4	Deve manter o histórico dos dados dos indicadores de desempenho monitorados em períodos configuráveis pelos ADMINISTRADORES. Devem armazenar até cinco anos de dados históricos.
1.26.5	Deve permitir a vinculação entre indicadores e relatórios com atualização dinâmica de resultados. Os resultados devem ser exibidos em diversos níveis de detalhamento, permitindo a análise desde o desempenho global, parcial ou individual dos indicadores.
1.26.6	Deve permitir que os resultados sejam apresentados através de diversos tipos de gráficos comparativos configuráveis pelos ADMINISTRADORES, com visualização WEB de todos os gráficos.
1.26.7	A visualização gráfica da SOLUÇÃO deve permitir que seja feita uma análise da evolução e tendência sobre os resultados monitorados, com a exibição de indicativos em caso de tendência futura de não cumprimento de metas.
1.26.8	Deve permitir a obtenção de dados externos e a vinculação destes dados à sua arquitetura de modo que possam fazer parte da construção e avaliação de seus indicadores.
1.26.9	Indicadores Mínimos:
1.26.10	Número médio de incidentes relacionados a problemas registrados.
1.26.11	Média de incidentes por tipo de item de configuração.
1.26.12	Incidentes por IC, por Cliente, por Operador, etc.
1.26.13	Percentual de incidentes fechados sem confirmação do cliente.
1.26.14	Distribuição dos incidentes registrados por Equipe.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.26.15	Percentual de incidentes encaminhados para Gestão de Problema.
1.26.16	Percentual de incidentes solucionados por nível de suporte.
1.26.17	Percentual de incidentes recorrentes.
1.26.18	Percentual de incidentes por tipo de prioridade.
1.26.19	Percentual de incidentes escalados erroneamente.
1.26.20	Percentual de Incidentes por categoria.
1.26.21	Tempo médio consumido entre as atividades de Incidente.
1.26.22	Liberações implantadas no prazo planejado.
1.26.23	Percentual de RDM rejeitadas.
1.26.24	Quantidade de mudanças emergenciais.
1.26.25	Lapso temporal entre o registro e autorização da RDM.
1.26.26	Quantidade de mudanças rejeitadas pelo CCM.
1.26.27	Lapso temporal entre o registro do problema e o envio da RDM para aprovação.
1.26.28	Média de problemas por tipo de item de configuração.
1.26.29	Distribuição dos problemas registrados por Equipe.
1.26.30	Percentual de problemas de grande impacto registrados por Equipe.
1.26.31	A solução deverá permitir validação operacional dos indicadores mínimos definidos pela CONTRATANTE.
1.26.31.1	A validação deverá permitir demonstrar a geração automática dos indicadores previstos nesta especificação.
1.26.31.2	Os indicadores deverão permitir consulta por mecanismos compatíveis com a solução, incluindo minimamente: dashboards; relatórios; consultas; mecanismos gráficos; exportação.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.26.31.3	A solução deverá permitir consolidação automática das informações utilizadas para cálculo dos indicadores.
1.26.31.4	Os indicadores deverão permitir minimamente: período de referência; origem dos dados; detalhamento; filtros; rastreabilidade dos resultados apresentados.
1.26.31.5	Quando aplicável, a solução deverá permitir detalhamento do indicador até o registro que originou a informação apresentada.
1.27	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade integrada ou nativa que permita a geração de relatórios voltados para os USUÁRIOS e ADMINISTRADORES. Estas funcionalidades devem ser fornecidas de modo que o componente de geração de relatórios, quando não compor o pacote principal da SOLUÇÃO, seja fornecido e configurado de modo que seja integrado ao ambiente da SOLUÇÃO evitando a necessidade de aquisição de licenças ou tecnologias adicionais ou complementares e permitindo que os USUÁRIOS possam criar, modificar e gerar os relatórios no mesmo ambiente operacional de utilização da SOLUÇÃO. A SOLUÇÃO deve permitir que os processos de gerenciamento dos relatórios sejam estabelecidos de modo a possibilitar:
1.27.1	Deve ser fornecida com tecnologia que permita a importação, captura e extração de dados para sua utilização na construção dos relatórios.
1.27.2	Deverá permitir que OPERADORES, GESTORES e ADMINISTRADORES criem seus próprios relatórios, com os atributos básicos de paginação, com números de páginas, quebras e classificação por colunas, sem necessidade de ajustes ou exportações para publicação em outra tecnologia. O conteúdo dos relatórios poderá conter colunas resultantes de cálculos ou condições lógicas decorrentes da manipulação de dados contidos nas tabelas armazenadas na SOLUÇÃO.
1.27.3	Deverá permitir o armazenamento para reutilização, reimpressão ou desenvolvimento de novos relatórios.
1.27.4	Deverá permitir que durante a construção de relatórios, gráficos e indicadores sejam definidos controles de níveis de acesso aos conteúdos gerados.

1.28. DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.28.1	A CONTRATADA deve garantir um atendimento técnico através de um 'Help Desk' ou correio eletrônico, comprometendo-se com os níveis de atendimento, em caso de problemas com a SOLUÇÃO, conforme relacionados abaixo:
Severidade	Definição
A	Situações de parada do sistema, da rede, do servidor, ou de uma aplicação crítica, causando grave impacto sobre a produção. Problemas de alto-impacto onde a produção tem seguimento, mas é comprometida seriamente em pouco tempo.
B	Problemas de alto impacto onde a produção tem seguimento, mas de modo reduzido. Questão importante para a produtividade em longo prazo, mas não ocasiona uma interrupção imediata no trabalho.
C	Questão importante, mas que não tem impacto significativo sobre a produtividade do cliente.
ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.28.2	O tempo de resolução de problemas dependerá de sua extensão, gravidade, disponibilidade de recursos de hardware e software. A CONTRATADA deverá fornecer uma estimativa de tempo para solução do problema dentro da primeira hora de atendimento. Os prazos de atendimento poderão ser prorrogados, desde que aceitas pela CONTRATANTE as justificativas apresentadas pela CONTRATADA que revelem a necessidade de dilação do prazo.

1.29. O treinamento deve respeitar as seguintes condições:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.29.1	A empresa deverá ministrar treinamento de no mínimo 40 (quarenta) horas para até 10 (dez) administradores. Grupo este composto conforme escolha da CONTRATANTE.
1.29.2	O treinamento para os ADMINISTRADORES deve ser fornecido de modo que este grupo possa realizar todas as funções que permitam a administração geral do ambiente, sua configuração, instalação, análise de desempenho, construção de fluxos de processos (WORKFLOW) e demais atividades que permitam o suporte e manutenção geral de todas as funcionalidades do SERVICE DESK.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.29.3	O treinamento deverá ser ministrado sob a responsabilidade e custos da CONTRATADA no local e em datas a serem previamente acordadas. As datas deverão obedecer ao cronograma de eventos previstos neste Anexo.
1.29.4	A CONTRATADA se responsabiliza em fornecer, sem custo adicional para a CONTRATANTE, material didático impresso na língua portuguesa (Brasil) a todos participantes para acompanhamento do treinamento. Ao final do treinamento deverá ser emitido certificado de conclusão de treinamento a cada participante.

1.30. Perfil dos usuários:

Perfil / Grupo	Definição	Acesso à Solução
Clientes	USUÁRIOS que necessitem registrar novas INTERAÇÕES ou consultar o andamento destas INTERAÇÕES.	Consulta WEB e Chat
Operadores	Técnicos/Analistas executores do SERVICE-DESK e do processo de INCIDENTES/REQUISIÇÕES. Executores dos processos de Problemas e de Mudanças que necessitem criar, consultar e interagir com os fluxos envolvidos.	Acesso identificado, registrado, segmentado.
Administradores	Acesso ilimitado às funções de configuração e customização de Regras de Negócio da SOLUÇÃO.	Acesso completo a todos os módulos, identificado, registrado e único.

1.31. Cronograma de entregas:

Fase	Descrição	Entrega
A	Entrega da SOLUÇÃO.	Até 15 (quinze) dias úteis após a emissão da Autorização para Fornecimento.

Fase	Descrição	Entrega
B	Treinamentos. Documentação da implementação. Plano de projeto. Especificação de processos. Especificação técnica e funcional. Configurações gerais da ferramenta de gestão do Service Desk. Processo de Gerenciamento de Incidentes na ferramenta. Processo de Gerenciamento de Requisições na ferramenta. Integrações. Relatórios/Dashboard. Testes e homologação. Go Live e operação assistida.	Até 55 (cinquenta e cinco) dias úteis após a conclusão da Fase A.
C	Encerramento (Aceite Final).	Até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da Fase B.
ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA	
1.32	Os manuais, documentos e mídias devem ser entregues conforme as definições a seguir:	
1.32.1	IDIOMA – Os manuais, quando citado, deverão ser entregues traduzidos para o idioma PORTUGUÊS.	
1.32.2	CONTEÚDO DOS MANUAIS EM PORTUGUÊS – Os manuais deverão conter índices analíticos e remissivos, glossário e figuras das telas em referência. O tamanho da fonte e a qualidade da impressão a ser produzida devem permitir a completa e inequívoca compreensão do conhecimento que está sendo transmitido.	
1.32.3	DATA DE ENTREGA – Os manuais deverão ser entregues antes da realização dos treinamentos descritos no presente Anexo.	
1.32.4	MANUAIS E MÍDIAS ORIGINAIS – Os manuais, mídias e demais materiais originais, fornecidos pelo fabricante da SOLUÇÃO deverão ser entregues pela CONTRATADA à CONTRATANTE.	
1.32.5	ATUALIZAÇÃO – Sempre que houver alteração na versão da SOLUÇÃO que impliquem modificação no conteúdo no MANUAL DO USUÁRIO e no MANUAL DE OPERAÇÃO, a CONTRATADA deverá entregar novas cópias deste material à CONTRATANTE antes da implantação das modificações na SOLUÇÃO,	

Fase	Descrição	Entrega
	assim como a atualização dos manuais originais e das mídias eletrônicas que permitam a restauração ou completa reinstalação da SOLUÇÃO.	

1.33. MANUAIS PARA OS ADMINISTRADORES – informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, configuração, operação, administração e utilização da SOLUÇÃO.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.33.1	MANUAL DE OPERAÇÃO – Manual para utilização pelos diversos OPERADORES, com instruções completas e precisas que permitam a capacitação para a realização de cada uma das tarefas envolvidas com seus respectivos MÓDULOS ITIL.
1.33.2	MANUAL DOS ADMINISTRADORES – Manual para utilização pelos GESTORES e ADMINISTRADORES, contendo informações completas e precisas sobre a forma de interação destes USUÁRIOS com a SOLUÇÃO.
1.33.3	MANUAL DO SERVICE DESK – Manual para utilização pelos OPERADORES alocados às funções de SERVICE DESK e INCIDENTES e os GESTORES de INCIDENTES e PROBLEMAS, contendo informações completas e precisas sobre a forma de interação destes USUÁRIOS com a SOLUÇÃO.

1.34. DA GARANTIA E HOMOLOGAÇÃO.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.34.1	A CONTRATADA deverá disponibilizar garantia para o período contratual para os softwares ofertados na SOLUÇÃO.
1.34.2	A CONTRATADA deverá instalar a SOLUÇÃO no ambiente operacional definido pelo CONTRATANTE, onde será verificada a conformidade das funcionalidades e especificações mínimas previstas neste Termo de Referência e em seus anexos. Em caso de não atendimento, o componente não será homologado ou aceito até a correção da não conformidade, cabendo à CONTRATADA promover os ajustes necessários no prazo definido pela fiscalização, sem prejuízo dos marcos de implantação, dos níveis de serviço e das demais consequências contratuais aplicáveis. Persistindo não conformidade material que inviabilize o uso da solução, poderão ser adotadas as medidas administrativas e contratuais cabíveis.

1.35. DOS REQUISITOS FUNCIONAIS.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.35.1	A SOLUÇÃO a ser utilizada deverá conter todos os módulos que cumpram as práticas de Suporte a Serviços (REQUISIÇÕES/INCIDENTES, PROBLEMAS, MUDANÇAS, CONFIGURAÇÃO) conforme descritos ao longo deste Documento.
1.35.1.1	A solução deverá permitir a expansão dos processos de gerenciamento para outras áreas organizacionais além da Tecnologia da Informação.
1.35.1.2	A solução deverá permitir criação de catálogos, formulários, workflows e grupos de atendimento específicos para áreas como: Recursos Humanos; Compras; Patrimônio; Jurídico; Administrativo; Ou quaisquer outras áreas definidas pela CONTRATANTE.
1.35.1.3	A solução deverá permitir segregação lógica dos serviços, permissões, formulários e indicadores entre áreas organizacionais.
1.35.1.4	A solução deverá permitir reutilização de componentes e fluxos entre áreas distintas.
1.36	A aplicação deverá possuir recursos aderentes aos processos de Disponibilidade, Continuidade e Proteção de Dados.
1.36.1	A solução deverá permitir execução automatizada de rotinas de backup dos dados e componentes necessários ao funcionamento da plataforma.
1.36.2	As rotinas de backup deverão permitir minimamente: Agendamento automático; retenção configurável; histórico das execuções; registro de falhas; restauração controlada.
1.36.3	A solução deverá permitir execução de procedimentos de restauração dos dados armazenados.
1.36.4	A solução deverá possuir mecanismos que permitam proteção contra perda acidental ou corrupção de dados.
1.36.5	A solução deverá permitir monitoramento das rotinas de backup executadas.
1.36.6	As informações relacionadas às rotinas de backup deverão possuir registros de auditoria.
1.37	A aplicação deverá possuir recursos aderentes ao gerenciamento de ambientes
1.37.1	A solução deverá permitir segregação lógica entre ambientes distintos, incluindo minimamente: desenvolvimento; homologação; produção.
1.37.2	A solução deverá permitir a promoção controlada de configurações, parametrizações e componentes entre ambientes.
1.37.3	A solução deverá permitir mecanismos de controle de versões das configurações e parametrizações implementadas.
1.37.4	A solução deverá permitir rastreabilidade das alterações promovidas entre ambientes.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
1.37.5	As alterações promovidas deverão permitir minimamente: identificação do responsável; data e hora; componentes alterados; versão; histórico de alterações.
1.37.6	A solução deverá permitir a utilização de ambientes independentes para testes, validações e homologações.
1.37.7	A solução deverá permitir a sincronização controlada de configurações entre ambientes conforme políticas definidas pela CONTRATANTE.

ANEXO VI – ROTEIRO PARA PROVA DE CONCEITO (POC)

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- A Prova de Conceito (PoC) é etapa ELIMINATÓRIA do processo licitatório, na qual a licitante deverá demonstrar, de forma prática e inequívoca, que a solução ofertada atende a todos os requisitos funcionais e técnicos obrigatórios estabelecidos no Termo de Referência e em seus anexos, em especial no Anexo V.
- Para que a solução seja considerada apta, a licitante deverá seguir o roteiro estabelecido neste Anexo e comprovar o funcionamento de TODOS os itens de verificação listados como obrigatórios;
- A Comissão de Avaliação designada pela CONTRATANTE julgará cada item como “Satisfatório” ou “Insatisfatório”.
- A obtenção de um único item Obrigatórios com a avaliação “Insatisfatório” resultará na imediata reprovação da proponente nesta fase do certame, sendo convocada a empresa classificada em segundo lugar, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proponente que atenda integralmente a todos os requisitos.

- A demonstração deverá ser realizada a partir de equipamentos de inteira responsabilidade da licitante. A CONTRATANTE não fornecerá infraestrutura, rede ou base de dados. A duração máxima inicial da sessão é de 8 (oito) horas, podendo ser prorrogada por decisão da Comissão de Avaliação.
- Cada item deste roteiro está vinculado a um ou mais requisitos do Anexo V (coluna “Ref. Anexo V”), assegurando que a demonstração esteja integralmente lastreada nas especificações técnicas. A licitante deverá demonstrar o funcionamento da solução tal como ofertada, sendo vedadas configurações simuladas, demonstrações por vídeo gravado ou apresentações em formato exclusivamente teórico (slides).
- A Comissão poderá solicitar a repetição de qualquer demonstração e formular questionamentos durante a sessão. A licitante deverá disponibilizar, durante toda a PoC, profissional técnico habilitado capaz de operar a solução e responder aos questionamentos.

2. ESTRUTURA DO ROTEIRO

- Roteiro está organizado em 25 (vinte e cinco) blocos temáticos, espelhando a estrutura do Anexo V.
- Cada bloco contém um conjunto de itens de verificação que, em conjunto, abrangem o universo de requisitos obrigatórios.
- A coluna “Ref. Anexo V” indica o(s) requisito(s) que fundamenta) cada item.
- A ausência de demonstração de qualquer item obrigatório, seja por incapacidade técnica, ausência de funcionalidade, dependência de desenvolvimento ou customização não disponível no momento da PoC, implicará avaliação “Insatisfatório” e consequente reprovação.5.2.7

3. ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO

3.1. PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (ITSM)

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
1	Demonstrar a operação da Central de Serviços com segmentação lógica entre áreas organizacionais (TI, RH, Compras, Patrimônio, Jurídico, Administrativo e outras).	1.37.1.1–1.37.1.4; 1.18.A.15	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
2	Demonstrar gerenciamento de múltiplos Clientes com distribuição de recursos (usuários, analistas, ativos, serviços, categorias) de forma exclusiva ou compartilhada.	1.1.1	Obrigatório	()	()
3	Demonstrar a segregação de clientes em estrutura de diretórios e a análise estatística de forma global e por cliente específico.	1.1.2; 1.1.3; 1.1.4	Desejável	()	()
4	Demonstrar a classificação diferenciada de usuários com identificação visual (cores, ícones, indicadores gráficos) e aplicação automática de regras operacionais (priorização, SLA específico, roteamento).	1.1.5–1.1.5.3	Desejável	()	()
5	Demonstrar segmentação lógica por grupo resolvedor, com visualização restrita de filas e impedimento de acesso a filas não pertencentes ao analista.	1.18.5; 1.18.8; 1.19.5; 1.19.8	Obrigatório	()	()
6	Demonstrar gestão unificada e multidepartamental, com uso de única infraestrutura, segregação lógica de permissões, formulários, workflows, SLA, aprovações e indicadores por área.	1.18A.15.1–1.18A.15.4	Obrigatório	()	()
7	Demonstrar a aplicação automática de regras diferenciadas para usuários classificados como prioritários, incluindo priorização de atendimento, aplicação de SLA específico e roteamento diferenciado.	1.1.5–1.1.5.3	Obrigatório	()	()

3.2. CATÁLOGO DE SERVIÇOS E PORTAL DE AUTOATENDIMENTO

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
8	Demonstrar a criação e gerenciamento de múltiplos catálogos de serviços, com vínculo de cada serviço a ativos, cliente demandante e ANS aplicável.	1.2.1–1.2.6	Obrigatório	()	()
9	Demonstrar o portal de autoatendimento acessível por navegador web, responsivo a diferentes resoluções e dispositivos móveis.	1.18.A.2	Desejável	()	()
10	Demonstrar a personalização visual completa do portal (identidade visual, logotipos, cores, banners, menus, categorias, páginas informativas).	1.18.A.3; 1.25.4	Desejável	()	()
11	Demonstrar a publicação estruturada de serviços no catálogo, com descrição, público-alvo, critérios, requisitos, anexos, prazo estimado, regras de aprovação e formulário associado.	1.18.A.4; 1.18.A.5	Obrigatório	()	()
12	Demonstrar formulários dinâmicos com jornada guiada: campos obrigatórios, listas de seleção, campos condicionais, validações, anexos, preenchimento automático e regras de exibição apresentadas dinamicamente conforme respostas do usuário.	1.18.A.10; 1.18A.10.1; 1.18A.10.2; 1.18A.10.7	Obrigatório	()	()
13	Demonstrar mecanismos alternativos de entrada de informações no registro de solicitações (digitação, seleção estruturada, anexos, captura multimídia, conversão automática), com associação ao registro correspondente.	1.18A.10.3–1.18A.10.6	Desejável	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
14	Demonstrar abertura de requisições via catálogo e acompanhamento em tempo real do status, responsável, prazo previsto, histórico, anexos e interações.	1.18A.10.9; 1.18A.10.10	Obrigatório	()	()
15	Demonstrar exibição automática de artigos da Base de Conhecimento relacionados ao contexto da solicitação durante o registro, com regras configuráveis por administrador.	1.18.A.7; 1.18.A.9; 1.11.25–1.11.28	Obrigatório	()	()
16	Demonstrar a publicação de comunicados institucionais, banners e alertas no portal, com publicação por período, direcionamento por perfil, anexos e imagens.	1.18.A.12; 1.18.A.13; 1.18.A.14; 1.18A.14.1	Obrigatório	()	()
17	Demonstrar exibição personalizada de serviços favoritos, mais utilizados, solicitações recentes e em andamento, incluindo destaques institucionais definidos por administrador.	1.18.A.11; 1.18A.11.1	Obrigatório	()	()
18	Demonstrar geração de indicadores específicos do Portal de Autoatendimento (acessos, serviços mais utilizados, artigos mais acessados, índice de autoatendimento, taxa de resolução sem intervenção humana).	1.18A.16; 1.18A.17	Obrigatório	()	()
19	Demonstrar regras configuráveis para distribuição automática de atendimentos considerando disponibilidade, carga de trabalho, filas, habilidades e critérios definidos pela CONTRATANTE.	1.18.A.18; 1.18.A.19; 1.5.10	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
20	Demonstrar a associação automática entre categorias, subcategorias, tipos de solicitação e artigos da Base de Conhecimento, com exibição contextual durante o registro da solicitação	1.11.25–1.11.28	Obrigatório	()	()
21	Demonstrar mecanismos de entrada por voz, quando suportados pela solução, com conversão das informações em dados estruturados associados ao registro correspondente	1.18A.10.3–1.18A.10.6	Obrigatório	()	()

3.3. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
22	Demonstrar o registro de incidentes com identificador único, categorização, vínculos com ICs/serviços/base de conhecimento e ciclo de vida (Novo → Em atendimento → Pendente → Resolvido → Encerrado).	1.7.1–1.7.6; 1.7.10	Desejável	()	()
23	Demonstrar SLA dinâmico aplicado por criticidade, IC, serviço, categoria, prioridade ou grupo, incluindo congelamento do tempo em status 'Pendente' e retorno automático após interação do requisitante.	1.5.9; 1.7.11; 1.7.12	Desejável	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
24	Demonstrar a sinalização de urgência pelo usuário com destaque visual diferenciado (cores, ícones, indicadores) e aplicação automática de regras (priorização, alteração de SLA, escalonamento, roteamento, notificações).	1.7.9; 1.7.9.1–1.7.9.4	Obrigatório	()	()
25	Demonstrar a captura/acesso remoto integrada ao chamado, com registro automático no histórico contendo data/hora, usuário responsável, equipamento acessado, duração e status da sessão.	1.7.7; 1.7.7.1–1.7.7.4	Desejável	()	()
26	Demonstrar rastreabilidade entre chamado, técnico responsável, ativo relacionado e sessão remota executada.	1.7.7.4.4	Desejável	()	()
27	Demonstrar a criação de fluxos distintos para Incidentes comuns, graves e de Segurança da Informação, com regras de negócio próprias.	1.7.28	Obrigatório	()	()
28	Demonstrar identificação e agrupamento automático de chamados com características semelhantes (categoria, ativo, serviço, descrição, palavras-chave), com chamado principal e vinculados, e propagação controlada de atualizações.	1.7.36–1.7.36.5	Desejável	()	()
29	Demonstrar fluxo de aprovação multinível em cascata hierárquica, disparando a próxima etapa apenas após a conclusão da anterior, com seleção de aprovadores e percentual mínimo configurável (1 a 100%).	1.7.29–1.7.34; 1.17.4–1.17.6	Obrigatório	()	()
30	Demonstrar o encerramento automático por não aprovação, quando o percentual de reprovação inviabilizar a aprovação do chamado.	1.7.35; 1.17.7	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
31	Demonstrar rastreabilidade do ciclo completo do incidente, incluindo acompanhamentos, tarefas técnicas (com tempo gasto e status), documentos anexos, soluções propostas, aprovação/reprovação da solução pelo requerente com justificativa.	1.7.19–1.7.26	Obrigatório	()	()
32	Demonstrar a execução de ação personalizada associada ao chamado para realização de acesso remoto, com registro automático da ação e da sessão executada no histórico do atendimento.	1.7.7; 1.25.7; 1.25.8	Desejável	()	()
33	Demonstrar a associação automática de incidente a incidente de grande impacto quando identificadas características comuns previamente configuradas.	1.7.36; 1.7A	Obrigatório	()	()

3.4. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE GRANDE IMPACTO

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
34	Demonstrar a classificação e tratamento de incidentes de grande impacto, com regras específicas (prioridade diferenciada, fluxo próprio, notificações automáticas, grupos responsáveis, escalonamentos, aprovações).	1.7A.1–1.7A.3	Obrigatório	()	()
35	Demonstrar a comunicação simultânea aos usuários potencialmente impactados, utilizando múltiplos canais configurados pela CONTRATANTE.	1.7A.4; 1.7A.5	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
36	Demonstrar acompanhamento do ciclo completo do incidente de grande impacto, com registro cronológico das ações executadas e geração de indicadores específicos.	1.7A.6–1.7A.8	Obrigatório	()	()

3.5. GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
37	Demonstrar o registro de requisições com identificador único, categorização e ciclo de vida idêntico ao de incidentes.	1.8.1–1.8.8	Obrigatório	()	()
38	Demonstrar a parametrização prévia de requisições, com todas as atividades necessárias à entrega criadas automaticamente junto com o chamado, sem necessidade de criação manual.	1.8.9	Obrigatório	()	()
39	Demonstrar a geração automática de N requisições filhas a partir de uma requisição registrada, com direcionamento para áreas distintas conforme processo.	1.8.5	Obrigatório	()	()
40	Demonstrar fluxo de aprovação para requisições em modelo cascata hierárquica, com seleção de aprovadores e percentual mínimo (1 a 100%), incluindo encerramento automático por não aprovação.	1.8.27–1.8.33	Obrigatório	()	()
41	Demonstrar vínculos entre requisições e outros chamados, problemas e mudanças.	1.8.14–1.8.16	Obrigatório	()	()

3.6. GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
42	Demonstrar o registro de RDM com identificador único e armazenamento de toda interação, contendo: requerente, categoria, datas programadas e reais, partes interessadas (solicitante, coordenador, outros).	1.9.1–1.9.10	Obrigatório	()	()
43	Demonstrar a tipificação de mudanças (Normal, Pré-aprovada, Emergencial, Planejada) e o registro de impacto, probabilidade de risco, urgência e prioridade.	1.9.11–1.9.15	Obrigatório	()	()
44	Demonstrar o registro do Planejamento da Execução (atividades, data prevista, procedimento, responsável, duração) e do Plano de Remediação/Rollback (título, processo, tempo previsto).	1.9.25–1.9.29	Obrigatório	()	()
45	Demonstrar registro de interrupções de serviços, janela de indisponibilidade, documentação afetada, critérios de aceite (teste e resultado esperado) e plano de comunicação.	1.9.30–1.9.36	Obrigatório	()	()
46	Demonstrar o registro de impacto no negócio, custos esperados (com múltiplos itens) e benefícios aguardados.	1.9.20–1.9.23	Obrigatório	()	()
47	Demonstrar vínculo de todos os ICs impactados e de outras mudanças/chamados relacionados.	1.9.16; 1.9.17; 1.9.24	Desejável	()	()
48	Demonstrar o ciclo de aprovações pelo Comitê de Mudanças, permitindo envio a usuários e grupos específicos.	1.9.37; 1.9.38	Obrigatório	()	()
49	Demonstrar a visualização do histórico de mudanças em formato Kanban, sob a ótica de fluxo de trabalho.	1.9.39	Desejável	()	()

3.7. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
50	Demonstrar o registro de problemas com identificador único, priorização, categorização, mapeamento de partes interessadas (requerente, responsável, observadores), título, descrição, impacto, prováveis causas e sintomas.	1.10.1–1.10.9	Obrigatório	()	()
51	Demonstrar vínculos entre problemas e incidentes, mudanças, ICs impactados e itens da Base de Conhecimento.	1.10.10–1.10.13	Obrigatório	()	()

3.8. GERENCIAMENTO DE ATIVOS E CONFIGURAÇÃO (CMDDB)

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
52	Demonstrar o controle do ciclo de vida dos ativos (software, licença, hardware, dispositivo de rede, edificações), com controle de garantias, vínculo a usuário responsável e ao Termo de Responsabilidade.	1.3.1–1.3.5	Obrigatório	()	()
53	Demonstrar a visualização do término de garantias, das licenças gerenciadas e dos ativos por cliente.	1.3.6–1.3.8	Desejável	()	()
54	Demonstrar o registro de ICs em base de dados com dados mínimos (Identificador Único, Tipo, Descrição, Relacionamentos, Situação Atual) e controle de acesso (ver/editar).	1.4.1–1.4.3	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
55	Demonstrar a segregação de ICs por categorias (Computadores, Monitores, Impressoras, Serviços, Ativos de Rede, Licenças, Softwares) com tipificação e ciclo de vida controlado por status.	1.4.5–1.4.7	Obrigatório	()	()
56	Demonstrar a identificação automatizada de ativos por mecanismos compatíveis (agentes em sistemas Windows/Linux, protocolos de gerenciamento como SNMP v1/v2c, APIs, conectores ou métodos equivalentes), com associação automática às informações coletadas.	1.4.8; 1.4.8.1–1.4.8.3	Desejável	()	()
57	Demonstrar inventário automático manual e programado, parametrização manual não sobreposta pelo inventário automático e consulta de mudanças realizadas durante as sincronizações para fins de auditoria.	1.4.9–1.4.11	Desejável	()	()
58	Demonstrar relacionamentos no CMDB entre chamados, ativos, usuários, fornecedores, serviços e itens da Base de Conhecimento.	1.3.3; 1.4.3; 1.6.10	Obrigatório	()	()
59	Demonstrar a auditoria das mudanças executadas nos ICs gerenciados.	1.4.4; 1.4.11	Desejável	()	()
60	Demonstrar a consulta histórica das alterações realizadas em ativos e ICs identificados por inventário automático, incluindo rastreabilidade das alterações detectadas.	1.4.9–1.4.11	Desejável	()	()

3.9. GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES E CONTRATOS

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
61	Demonstrar o cadastro de catálogo de fornecedores e contatos importantes, com tipificação e dados completos (nome, telefones, e-mail, endereço).	1.6.1–1.6.4	Desejável	()	()
62	Demonstrar o cadastro e tipificação de contratos (nome, código interno, datas, período de vigência) e o vínculo a fornecedores e a ICs/serviços gerenciados.	1.6.5–1.6.9	Desejável	()	()
63	Demonstrar o vínculo de fornecedores a chamados, mudanças e problemas.	1.6.10	Desejável	()	()
64	Demonstrar o gerenciamento de acordos de níveis de serviço relacionados a fornecedores externos, com associação a chamados/serviços/contratos e indicadores (dentro/fora do prazo, % de cumprimento, histórico, tendências).	1.14.9–1.14.13	Desejável	()	()
65	Demonstrar o controle de prazos de renovação de contratos com notificações automáticas de vencimento.	1.6.7; 1.13.6	Desejável	()	()
66	Demonstrar indicadores de desempenho de fornecedores e contratos, incluindo histórico de cumprimento dos acordos de níveis de serviço associados.	1.14.9–1.14.13	Desejável	()	()

3.10. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS/SLA)

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
67	Demonstrar a criação de diferentes Calendários de Atendimento (personalizados, 24x7, regimes especiais) e o registro de feriados nacionais, estaduais e municipais e pontos facultativos para não contabilização no ANS.	1.5.1–1.5.3	Desejável	()	()
68	Demonstrar a criação de um ou mais ANS por serviço, com métricas de T.A. (Tempo para Primeiro Atendimento) e T.S. (Tempo para Solução), aplicáveis a incidentes e requisições.	1.5.4; 1.5.7; 1.5.8	Obrigatório	()	()
69	Demonstrar a aplicação de SLA por grupo, por tipo de chamado, por criticidade, por categoria, por IC, por serviço e por usuários/grupos envolvidos.	1.5.9; 1.23.49	Obrigatório	()	()
70	Demonstrar a alteração de ANS aplicado a chamados pelos gestores, para correção de equívocos operacionais.	1.5.5	Desejável	()	()
71	Demonstrar regras de escalonamento automático com base em características do chamado e tempo restante para descumprimento do ANS.	1.5.6; 1.7.13; 1.8.12	Desejável	()	()
72	Demonstrar a distribuição automática de chamados por rodízio ou balanceamento.	1.5.10	Obrigatório	()	()
73	Demonstrar a notificação às partes envolvidas (requerentes, analistas e observadores) de chamados com mais de 95% do tempo definido para solução consumido.	1.5.11	Obrigatório	()	()
74	Demonstrar o encerramento automático de chamados em status 'Pendente' acima do período definido.	1.5.12	Desejável	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
75	Demonstrar a construção e modelagem visual de regras automatizadas baseadas em eventos, condições e ações, com execução de alteração de status, atribuição de responsáveis, atualização de campos, criação de tarefas, notificações, integração com APIs e execução de comandos automatizados.	1.5.12.1–1.5.12.4	Obrigatório	()	()
76	Demonstrar integração com mecanismos de automação de processos (RPA ou tecnologias equivalentes) por meio de APIs, conectores ou mecanismos compatíveis, para execução automatizada de tarefas em sistemas externos conforme regras definidas.	1.5.12.5; 1.5.12.6	Obrigatório	()	()
77	Demonstrar a identificação automática de riscos de descumprimento de SLA, com notificações configuráveis (destinatários, % consumido, tempo restante, prioridade, categoria, serviço, fila) e registro automático no histórico.	1.14.15–1.14.15.5	Obrigatório	()	()
78	Demonstrar a emissão de relatórios de cumprimento do Tempo de Atendimento e do Tempo de Solução.	1.5.13	Obrigatório	()	()
79	Demonstrar o envio de alertas preventivos de risco de descumprimento de SLA para gestores ou perfis definidos pela CONTRATANTE antes do vencimento do prazo.	1.14.15–1.14.15.5	Obrigatório	()	()

3.11. FLUXO DE APROVAÇÃO

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
80	Demonstrar a criação e imposição de fluxos de aprovação para Incidentes, Requisições, Mudanças e Problemas, com prazos máximos de espera e encerramento automático ao excedê-los.	1.17.1; 1.17.2	Obrigatório	()	()
81	Demonstrar critérios de aprovação configuráveis: individual, sequencial, paralela, em cascata hierárquica, por quantidade mínima, por percentual definido e rejeição automática conforme regras.	1.17.3–1.17.6.2	Obrigatório	()	()
82	Demonstrar a execução de aprovação ou reprovação diretamente por correio eletrônico, sem necessidade de acessar a ferramenta ou realizar login, com registro automático da decisão.	1.17.6.3; 1.17.6.4; 1.17.8	Obrigatório	()	()
83	Demonstrar a rastreabilidade das ações executadas durante o processo de aprovação (aprovador, data/hora, decisão, comentários, histórico).	1.17.6.5; 1.17.6.6	Desejável	()	()

3.12. BASE DE CONHECIMENTO

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
84	Demonstrar a organização de artigos em diretórios com controle de acesso, vínculo a ICs, anexos e formatação HTML na produção dos artigos.	1.11.1–1.11.5; 1.11.7	Desejável	()	()
85	Demonstrar o versionamento de artigos com histórico (versão, usuário, data/hora, descrição das alterações, status),	1.11.6; 1.11.6.1–1.11.6.6	Desejável	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
	comparação entre versões para identificação das alterações e restauração de versão anterior.				
86	Demonstrar pesquisa textual por palavras-chave, navegação por estrutura de conteúdos e diferentes tipos de artigos (Erros Conhecidos, Soluções Definitivas, Soluções de Contorno, POPs, Manuais).	1.11.8–1.11.10; 1.11.13	Desejável	()	()
87	Demonstrar a inserção de comentários em artigos por usuários e mecanismos de avaliação (positiva, negativa, classificação por critérios) com indicação de melhoria, conteúdo incorreto ou incompleto.	1.11.11; 1.11.23.1–1.11.23.1.5	Obrigatório	()	()
88	Demonstrar o controle do tempo de publicação de artigos (acessíveis apenas no período definido), retenção como 'não publicados' e controle de usuários que podem criar, atualizar ou apagar conteúdos.	1.11.17–1.11.22	Desejável	()	()
89	Demonstrar a contabilização de visualizações por artigo e a vinculação dos artigos a incidentes, requisições, problemas e mudanças.	1.11.14–1.11.16; 1.11.23; 1.11.24	Desejável	()	()
90	Demonstrar a associação entre categorias/subcategorias/tipos de solicitação e artigos, com exibição automática de conteúdos relacionados durante o registro e tratamento de chamados.	1.11.25–1.11.28	Obrigatório	()	()
91	Demonstrar a análise consolidada das avaliações dos artigos da Base de Conhecimento, incluindo comentários recebidos,	1.11.23; 1.11.23.1	Desejável	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
	avaliações positivas e negativas e tratamento das oportunidades de melhoria.				

3.13. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DE MONITORAMENTO E GESTÃO DE EVENTOS

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
92	Demonstrar a integração com plataformas de monitoramento, gerenciamento de eventos e observabilidade por meio de APIs, conectores, webhooks ou mecanismos equivalentes.	1.12.1; 1.12.1.1; 1.12.3	Obrigatório	()	()
93	Demonstrar o recebimento automático de eventos com identificação do ativo monitorado, serviço relacionado, severidade, data/hora, descrição, origem e status do evento.	1.12.1.2; 1.12.1.3	Obrigatório	()	()
94	Demonstrar a criação automática de incidentes, requisições, tarefas e notificações a partir dos eventos recebidos, com vinculação automática a ativos e serviços.	1.12.1.4; 1.12.5.3	Obrigatório	()	()
95	Demonstrar a aplicação de regras de negócio para correlação, agrupamento, supressão e tratamento automatizado de eventos repetidos ou relacionados.	1.12.1.5; 1.12.5.4	Desejável	()	()
96	Demonstrar a atualização automática do registro quando houver alteração no estado do evento e o encerramento automático quando o evento for normalizado, conforme regras definidas.	1.12.1.6; 1.12.1.7	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
97	Demonstrar a rastreabilidade entre evento recebido, ativo monitorado, serviço relacionado e registros gerados (incidente).	1.12.1.8; 1.12.5.5	Obrigatório	()	()
98	Demonstrar interoperabilidade por padrões abertos (REST APIs, Webhooks) sem dependência de tecnologias proprietárias exclusivas.	1.12.3; 1.12.4	Obrigatório	()	()

3.14. E-MAIL E CENTRAL DE NOTIFICAÇÕES

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
99	Demonstrar envio e recebimento de mensagens por correio eletrônico (IMAP/POP/SMTP), incluindo abertura automática e atualização automática de solicitações a partir de e-mails recebidos.	1.13; 1.13.13.1	Obrigatório	()	()
100	Demonstrar o envio automático de notificações nos seguintes momentos: registro, atualizações, atribuição a analista/grupo, adição/atualização de tarefas técnicas, adição de soluções e encerramento.	1.13.1; 1.13.2	Obrigatório	()	()
101	Demonstrar o envio de e-mail solicitando preenchimento da pesquisa de satisfação aos requisitantes de chamados encerrados.	1.13.3	Obrigatório	()	()
102	Demonstrar o envio de e-mail aos gestores com relatórios de desempenho das equipes.	1.13.4	Desejável	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
103	Demonstrar notificações automáticas de vencimento de licenças, contratos, garantias de ativos, certificados digitais e domínios.	1.13.5–1.13.8; 1.13.10; 1.13.13.3	Desejável	()	()
104	Demonstrar notificações aos responsáveis pelas unidades de negócio quanto ao desempenho da entrega de serviços.	1.13.9	Obrigatório	()	()
105	Demonstrar mecanismo centralizado para gerenciamento de notificações, com definição de eventos, seleção de canais, grupos destinatários, regras e agendamento.	1.13.11; 1.13.12; 1.13.13.4	Obrigatório	()	()

3.15. PESQUISA DE SATISFAÇÃO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
106	Demonstrar pesquisa de satisfação nativa aplicada a atendimentos do tipo Incidente e Requisição.	1.14.1; 1.14.2	Obrigatório	()	()
107	Demonstrar seleção automática de amostragem de chamados pesquisados, sem interação humana, com regras configuráveis (percentual, tipo de serviço, categoria, prioridade, grupo responsável, período).	1.14.3; 1.14.4; 1.14.14.1; 1.14.14.2	Obrigatório	()	()
108	Demonstrar o envio automático de convite à pesquisa por e-mail e o acesso direto ao formulário pelo usuário, sem necessidade de autenticação na ferramenta.	1.14.5; 1.14.6; 1.14.14.3; 1.14.14.4	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
109	Demonstrar a configuração, aplicação e consolidação automática de pesquisa de experiência contendo, no mínimo, as dimensões SAT, CES, COM e RES, o cálculo ponderado do XLA, a taxa de participação, histórico, tendências, segmentação e exportação dos resultados. A demonstração deverá incluir seleção automática de amostra, vínculo da resposta ao atendimento, preservação da resposta do usuário e rastreabilidade das operações administrativas.	1.14.7; 1.14.8; 1.14.8.1 a 1.14.8.8; 1.14.14 e subitens	Obrigatório	()	()

3.16. AUTENTICAÇÃO, SSO E CONTROLE DE ACESSO

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
110	Demonstrar autenticação via SSO (Single Sign-On) com acesso direto a partir de link em sistema já autenticado, sem nova solicitação de credenciais.	1.15; 1.15.1; 1.15.4; 1.15.4.1	Desejável	()	()
111	Demonstrar a criação e atualização automática de registro de usuário no primeiro acesso autenticado (provisionamento JIT), incluindo associação a grupos, perfis, permissões e sincronização de atributos.	1.15.2; 1.15.4.2; 1.15.4.3	Obrigatório	()	()
112	Demonstrar autenticação via OAuth2 com sistemas como Office365, GSuite e equivalentes, incluindo configuração de domínios válidos pelo administrador e bloqueio de qualquer acesso não configurado.	1.16.1; 1.16.3; 1.16.4	Desejável	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
113	Demonstrar a configuração administrativa de regras de criação automática (ou não) de novos usuários via OAuth2.	1.16.2	Desejável	()	()
114	Demonstrar rastreabilidade das ações executadas durante a autenticação e provisionamento.	1.15.4.4	Desejável	()	()
115	Demonstrar controle de acesso baseado em perfis e grupos (Clientes, Operadores, Administradores), com acesso identificado, registrado e segmentado.	1.30; 1.4.2; 1.11.3	Obrigatório	()	()

3.17. CANAIS DE ATENDIMENTO: CHAT, APP MÓVEL E OMNICHANNEL

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
116	Demonstrar atendimento via Chat integrado, com filas especializadas, replicação automática da conversa no chamado, anexos automaticamente vinculados, transferência entre analistas/filas com notificação ao usuário, encerramento e pesquisa de satisfação direto do chat.	1.18.1–1.18.18	Obrigatório	()	()
117	Demonstrar a inclusão da interface de chat de forma flutuante na página inicial de autenticação.	1.18.19	Obrigatório	()	()
118	Demonstrar o uso da solução em aplicativo móvel nativo Android.	1.19	Obrigatório	()	()
119	Demonstrar o uso da solução em aplicativo móvel nativo iOS.	1.19	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
120	Demonstrar o uso da solução em interface web responsiva no mobile.	1.18.A.2; 1.19	Desejável	()	()
121	Demonstrar abertura, acompanhamento e aprovação de chamados em dispositivos móveis.	1.19.1; 1.17.8	Obrigatório	()	()
122	Demonstrar todas as funções de atendimento do canal móvel (anexos, transferência, encerramento, pesquisa de satisfação direto do APP).	1.19.2–1.19.18	Desejável	()	()
123	Demonstrar atendimento omnichannel (portal, chat, mobile, e-mail, WhatsApp e Telegram) com histórico unificado entre todos os canais.	1.13; 1.18; 1.19; 1.20.20; 1.21.21; 1.22.17	Obrigatório	()	()
124	Demonstrar a continuidade do atendimento ao transferir do canal automatizado para analista humano, sem perda de histórico.	1.18.15; 1.22.11	Obrigatório	()	()

3.18. INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
125	Demonstrar integração com WhatsApp Business Platform (ou tecnologias equivalentes) utilizando número oficial e homologado.	1.20.1; 1.20.2	Obrigatório	()	()
126	Demonstrar a conversão automática de toda interação WhatsApp em atendimento na aplicação (incidente ou requisição), com registro completo da conversa no histórico.	1.20.3; 1.20.4; 1.20.17	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
127	Demonstrar comunicação bidirecional (resposta do analista direto pela ferramenta) e envio/recebimento de arquivos multimídia (imagens, documentos, áudios e vídeos), com anexação automática ao chamado.	1.20.5–1.20.7	Obrigatório	()	()
128	Demonstrar associação automática a usuários cadastrados e criação automática de contato quando o usuário não estiver previamente cadastrado.	1.20.8; 1.20.9	Obrigatório	()	()
129	Demonstrar distribuição automática para filas especializadas e transferência entre filas/analistas sem perda do histórico, com registro no chamado.	1.20.10–1.20.12	Obrigatório	()	()
130	Demonstrar a utilização de templates homologados pela Meta e configuração de mensagens automáticas (confirmação de abertura, atualização de status, encerramento).	1.20.13; 1.20.14	Obrigatório	()	()
131	Demonstrar o envio automático de notificações ao usuário quando houver alterações relevantes no chamado, com resposta direta na mesma conversa.	1.20.15; 1.20.16	Obrigatório	()	()
132	Demonstrar geração de indicadores específicos do canal WhatsApp (volume, tempo médio de resposta, tempo de resolução, nível de satisfação).	1.20.18; 1.20.19	Desejável	()	()

3.19. INTEGRAÇÃO COM TELEGRAM

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
133	Demonstrar integração com Telegram (ou tecnologias equivalentes) via API oficial de Bots, com canal oficial previamente configurado.	1.21.1–1.21.3	Obrigatório	()	()
134	Demonstrar abertura automática de chamados a partir de interações iniciadas no Telegram, com registro completo da conversa no chamado e comunicação bidirecional do analista pela ferramenta.	1.21.4–1.21.6	Obrigatório	()	()
135	Demonstrar envio e recebimento de arquivos multimídia (imagens, documentos, áudios, vídeos), com anexação automática ao chamado.	1.21.7; 1.21.8	Obrigatório	()	()
136	Demonstrar associação automática a usuários cadastrados e criação automática de contato para usuários não cadastrados.	1.21.9; 1.21.10	Obrigatório	()	()
137	Demonstrar distribuição automática para filas especializadas, transferência entre filas/analistas sem perda do histórico e registro automático no chamado.	1.21.11–1.21.13	Obrigatório	()	()
138	Demonstrar configuração de mensagens automáticas (confirmação de abertura, atualização, encerramento) e respostas iniciais ao receber solicitações.	1.21.14; 1.21.15	Obrigatório	()	()
139	Demonstrar envio automático de notificações ao usuário e continuidade da interação no mesmo chamado.	1.21.16; 1.21.17	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
140	Demonstrar geração de indicadores específicos do canal Telegram (volume, tempo médio de resposta, tempo de resolução, satisfação).	1.21.18–1.21.20; 1.21.22; 1.21.23	Obrigatório	()	()

3.20. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
141	Demonstrar a utilização de IA Generativa integrada à plataforma, sem dependência exclusiva de modelo, fornecedor ou tecnologia específica.	1.22.1; 1.22.1.1	Desejável	()	()
142	Demonstrar interpretação de mensagens em linguagem natural enviadas por chat, APP ou WhatsApp e sugestão automática de classificação (categoria, tipo e prioridade).	1.22.2; 1.22.3	Obrigatório	()	()
143	Demonstrar a triagem inicial automatizada pela IA, coletando informações necessárias antes do direcionamento ao analista, com geração automática de descrição estruturada do chamado.	1.22.11; 1.22.12	Obrigatório	()	()
144	Demonstrar sugestão automática de respostas e soluções aos analistas com base na Base de Conhecimento e em chamados similares previamente resolvidos, com visualização da sugestão antes do envio.	1.22.4–1.22.6	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
145	Demonstrar a geração automática de resumos dos atendimentos e o registro no histórico do chamado.	1.22.7	Obrigatório	()	()
146	Demonstrar a identificação de padrões recorrentes de incidentes e sugestão automática de criação de artigos para a Base de Conhecimento.	1.22.8	Obrigatório	()	()
147	Demonstrar assistente virtual conversacional para autoatendimento de problemas simples, com sugestão de artigos da Base de Conhecimento durante o chat ou WhatsApp.	1.22.9; 1.22.10	Obrigatório	()	()
148	Demonstrar a análise de sentimentos e a identificação de níveis de urgência e insatisfação do usuário com base no conteúdo das mensagens.	1.22.13; 1.22.14; 1.22.16; 1.22A.16.2	Obrigatório	()	()
149	Demonstrar a configuração administrativa do nível de automação da IA, definindo quais interações são totalmente automatizadas e quais são encaminhadas a analistas.	1.22.15	Obrigatório	()	()
150	Demonstrar geração de insights operacionais para melhoria contínua e registro de todas as interações de IA no histórico do chamado para auditoria.	1.22.16; 1.22.18	Obrigatório	()	()
151	Demonstrar a classificação automática de chamados pela IA incluindo sugestão de categoria, prioridade, grupo responsável e artigos relacionados.	1.22.2–1.22.6	Obrigatório	()	()

3.21. GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
152	Demonstrar registro de projetos com identificador único, nome, descrição, responsável, participantes, prioridade, status, datas previstas e realizadas.	1.22A.1; 1.22A.2	Desejável	()	()
153	Demonstrar decomposição do projeto em atividades, tarefas ou etapas, com responsável, prioridade, prazo, dependências, anexos, comentários e percentual de progresso.	1.22A.3; 1.22A.4	Desejável	()	()
154	Demonstrar visualização do projeto por diferentes formatos (Lista, Quadro visual, Cronograma, Linha do tempo) e gerenciamento visual por arrastar e soltar.	1.22A.5; 1.22A.6	Obrigatório	()	()
155	Demonstrar associação entre projetos e incidentes, requisições, mudanças, problemas, ativos, ICs e serviços.	1.22A.7	Obrigatório	()	()
156	Demonstrar gerenciamento de marcos do projeto e registro de horas trabalhadas em atividades.	1.22A.8; 1.22A.9	Obrigatório	()	()
157	Demonstrar indicadores de progresso (% concluído, atividades pendentes/atrasadas, horas previstas/realizadas, status), notificações automáticas (vencimentos, atrasos, alterações) e reutilização de modelos de projeto.	1.22A.10–1.22A.14	Obrigatório	()	()
158	Demonstrar a utilização do módulo por áreas distintas da TI, integrado à plataforma ITSM.	1.22A.15	Desejável	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
159	Demonstrar a reutilização de modelos de projeto previamente cadastrados, incluindo atividades, marcos, responsáveis e cronogramas parametrizados.	1.22A.14	Desejável	()	()

3.22. RELATÓRIOS, DASHBOARDS E INDICADORES MÍNIMOS

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
160	Demonstrar geração de relatórios operacionais por analista: chamados atendidos, complexidade, horas trabalhadas, artigos publicados e soluções cadastradas na Base de Conhecimento.	1.23.1–1.23.5	Obrigatório	()	()
161	Demonstrar relatórios de volume: incidentes, requisições, problemas e mudanças registradas; soluções reprovadas; chamados abertos/encerrados/solucionados por dia.	1.23.6–1.23.10; 1.23.15–1.23.19	Obrigatório	()	()
162	Demonstrar relatórios de SLA: tempo médio de resolução e primeira resposta para incidentes e requisições, e volumes dentro/fora do prazo.	1.23.11–1.23.14; 1.23.20; 1.23.21	Obrigatório	()	()
163	Demonstrar relatórios por hora do dia (incidentes e requisições), por Unidade de Negócio e Top 10 usuários em demanda de serviços.	1.23.22–1.23.24; 1.23.28; 1.23.29	Obrigatório	()	()
164	Demonstrar Análise de Pareto aplicada a Incidentes em Serviços e a Requisições de Serviços.	1.23.25; 1.23.26	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
165	Demonstrar Top 10 ativos em incidentes, Top 10 ativos em requisições e Top 10 serviços em incidentes.	1.23.34–1.23.36	Obrigatório	()	()
166	Demonstrar relatórios de Mudanças: volume diário, Top 10 categorias, mudanças em aberto por status/tipo/prioridade/risco, status de aprovações, Top 10 coordenadores e principais requerentes.	1.23.38–1.23.46	Obrigatório	()	()
167	Demonstrar relatórios de ativos (entradas/saídas no período, separados por categorias e tipos), relatório geral de contratos com exportação para PDF e CSV, e relatório de licenças.	1.23.30–1.23.33; 1.23.47	Desejável	()	()
168	Demonstrar Painel de análise de performance por Grupo, Painel de cumprimento de SLA por Grupos e Painel de métricas do Service Desk (backlog em tempo real, chamados redirecionados, tempo excedido, média).	1.23.48; 1.23.49; 1.23.51	Desejável	()	()
169	Demonstrar Painel para gerenciamento de fila de atendimento por grupo, com seleção de grupos visualizados, tempo de recarregamento, backlog em tempo real, chamados em aberto/solucionados/encerrados no dia e cumprimento de SLA.	1.23.50; 1.23.52	Desejável	()	()
170	Demonstrar Painel com distribuição de chamados por geolocalização em mapas interativos, com volume por localidade e descrição da solicitação.	1.23.53	Desejável	()	()
171	Demonstrar a geração dos indicadores mínimos previstos no item 1.26.9 do Anexo V, incluindo: % incidentes recorrentes, % incidentes escalados erroneamente, % incidentes fechados sem	1.26.10–1.26.30; 1.26.31	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
	confirmação, distribuição por equipe, % RDM rejeitadas, mudanças emergenciais, lapsos temporais e demais indicadores listados.				
172	Demonstrar a manutenção de até 5 anos de dados históricos dos indicadores e a vinculação entre indicadores e relatórios com atualização dinâmica e análise de evolução/tendência.	1.26.4; 1.26.5; 1.26.7	Obrigatório	()	()
173	Demonstrar a criação de relatórios pelos próprios Operadores, Gestores e Administradores, com paginação, quebras, classificação por colunas, cálculos e condições lógicas, sem aquisição de licenças adicionais e com controle de níveis de acesso ao conteúdo gerado.	1.27.1–1.27.4	Obrigatório	()	()
174	Demonstrar a criação de dashboards personalizados por perfil de usuário, permitindo diferentes visões para operadores, gestores e administradores.	1.23; 1.27	Obrigatório	()	()

3.23. AUDITORIA E RASTREABILIDADE

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
175	Demonstrar registro e manutenção de trilha de auditoria das ações executadas, contendo usuário responsável, data/hora, ação, objeto alterado, valor anterior, valor atualizado e origem da ação.	1.23.54; 1.23.54.1; 1.23.54.2	Obrigatório	()	()
176	Demonstrar rastreabilidade das ações administrativas (criação, alteração, exclusão, permissões, parametrizações, autenticação, integrações, alterações de configuração).	1.23.54.3; 1.23.54.4	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
177	Demonstrar consulta e pesquisa dos registros de auditoria com filtros por período, usuário, tipo de ação, componente e categoria.	1.23.54.5; 1.23.54.6	Obrigatório	()	()
178	Demonstrar exportação dos registros de auditoria e definição de políticas de retenção.	1.23.54.7; 1.23.54.8	Desejável	()	()

3.24. CUSTOMIZAÇÃO, INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
179	Demonstrar personalização avançada sem desenvolvimento customizado: customização de interfaces, componentes, formulários, campos, menus, painéis, fluxos de atendimento e regras de negócio.	1.25.1; 1.25.2; 1.25.5	Desejável	()	()
180	Demonstrar a criação de botões, ações rápidas e comandos personalizados vinculados a processos operacionais, com execução de processos automatizados, coleta de informações e registro automático em históricos.	1.25.7; 1.25.8	Desejável	()	()
181	Demonstrar a segregação entre parametrizações da CONTRATANTE e componentes nativos, sem impedir atualizações futuras nem exigir reconstrução da solução.	1.25.6; 1.25.9; 1.25.10	Desejável	()	()
182	Demonstrar personalização visual (white label) com aplicação de identidade visual (cores, logotipos, domínio) da instituição.	1.18.A.3; 1.25.4	Desejável	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
183	Demonstrar integrações via REST API, Webhooks ou mecanismos equivalentes, sem exigência de tecnologias proprietárias exclusivas para integração entre sistemas.	1.12.3; 1.12.4	Obrigatório	()	()
184	Demonstrar a aplicação de regras de negócio no ato de abertura de tickets via API, viabilizando automação de regras definidas pelo administrador.	1.12.2	Desejável	()	()
185	Demonstrar a criação de componentes personalizados sem desenvolvimento de código-fonte, preservando a compatibilidade com futuras atualizações da plataforma.	1.25.6–1.25.10	Desejável	()	()

3.25. INFRAESTRUTURA, AMBIENTES, BACKUP E DISPONIBILIDADE

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
186	Demonstrar a segregação lógica entre ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, com promoção controlada de configurações, parametrizações e componentes entre ambientes.	1.37.1; 1.37.2; 1.37.6	Obrigatório	()	()
187	Demonstrar o controle de versões das configurações e parametrizações, com rastreabilidade das alterações promovidas (responsável, data/hora, componentes, versão, histórico).	1.37.3; 1.37.4; 1.37.5	Obrigatório	()	()
188	Demonstrar a sincronização controlada de configurações entre ambientes conforme políticas definidas pela CONTRATANTE.	1.37.7	Obrigatório	()	()

Nº	DESCRIÇÃO DO ITEM A DEMONSTRAR	Ref. Anexo V	Classificação	SAT.	INSAT.
189	Demonstrar a execução automatizada de rotinas de backup com agendamento, retenção configurável, histórico das execuções, registro de falhas e procedimentos de restauração controlada.	1.36.1–1.36.3; 1.36.5	Obrigatório	()	()
190	Demonstrar mecanismos de proteção contra perda acidental ou corrupção de dados, com registros de auditoria das rotinas de backup.	1.36.4; 1.36.6	Desejável	()	()

4. TERMO DE ENCERRAMENTO DA PROVA DE CONCEITO

Concluída a Prova de Conceito, a Comissão de Avaliação registrará, neste termo, o resultado de cada item de verificação, totalizando 190 (cento e noventa) itens obrigatórios distribuídos em 25 (vinte e cinco) blocos temáticos.

Total de itens avaliados:	190
Itens com avaliação “Satisfatório”:	_____ (preenchido pela Comissão)
Itens com avaliação “Insatisfatório”:	_____ (preenchido pela Comissão)
Resultado:	() APROVADA () REPROVADA

ANEXO VII – ENDEREÇO DAS LOCALIDADES JUDICIÁRIAS

Relação das unidades do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo abrangidas pela contratação, num total de 86 (oitenta e seis) localidades, sendo 82 (oitenta e duas) comarcas, fóruns e pontos de inclusão digital e 4 (quatro) órgãos centrais de 2º grau. Fonte: TJES, 2026. O quantitativo de endereços abaixo podem sofrer alteração durante a execução do contrato desde que não perfaça um aumento de mais de 10%.

1. Comarcas, fóruns e pontos de inclusão digital (PID): 82 localidades

Nº	Microrregião	Unidade	Endereço	CEP	Cidade/UF
1	METROPOLITANA	Fórum Cível de Vitória	Rua Leocádia Pedra dos Santos, nº 80 – Enseada do Suã	29050-370	Vitória/ES
2	METROPOLITANA	Fórum Criminal Desembargador José Mathias de Almeida Neto	Avenida Fernando Ferrari, nº 1000 – Mata da Praia	29066-220	Vitória/ES
3	METROPOLITANA	Fórum Desembargador Annibal de Athayde Lima	Rua Doutor Annor da Silva, nº 191 – Boa Vista II	29107-355	Vila Velha/ES
4	METROPOLITANA	Fórum da Prainha	Praça Almirante Tamandaré, nº 193 – Prainha, Centro	29100-970	Vila Velha/ES
5	METROPOLITANA	Fórum Desembargador Antônio José Miguel Feu Rosa	Avenida Carapebus, nº 226 – São Geraldo/Carapina	29163-392	Serra/ES
6	METROPOLITANA	Fórum Doutor Américo Ribeiro Coelho	Rua São João Batista, nº 1000 – Alto Laje	29151-230	Cariacica/ES
7	METROPOLITANA	Fórum Desembargador Olival Pimentel	Rua Major Domingos Vicente, nº 70 – Centro	29130-911	Viana/ES
8	METROPOLITANA	Anexo Fórum de Viana (Areinha)	Rua Principal, nº 2-136	29135-000	Viana/ES
9	METROPOLITANA	Fórum Desembargador Gregório Magno	Alameda Francisco Vieira Simões, s/nº – Muquiçaba	29214-110	Guarapari/ES
10	METROPOLITANA	Fórum Desembargador Cícero Alves	Rua São José, nº 145 – Centro	29188-000	Fundão/ES
11	METROPOLITANA	PID Fundão (no Fórum Des. Cícero Alves)	Rua São José, nº 145 – Centro	29188-000	Fundão/ES
12	CENTRAL SERRANA	Fórum Desembargador Getúlio Serrano	Rua Vicente Peixoto de Mello, nº 32 – Centro	29690-000	Itaguaçu/ES
13	CENTRAL SERRANA	Fórum José Vicente de Sá	Rua Santos Venturini, s/nº – Centro	29620-000	Itarana/ES
14	CENTRAL SERRANA	Fórum Graça Aranha	Av. Presidente Vargas, nº 1559 – Centro	29640-000	Santa Leopoldina/ES



Nº	Microrregião	Unidade	Endereço	CEP	Cidade/UF
15	CENTRAL SERRANA	Fórum Desembargador Homero Mafrá	Rua Hermann Miertschink, nº 160 – Centro	29645-000	Santa Maria de Jetibá/ES
16	CENTRAL SERRANA	Fórum Juiz Thiers Vellozo	Av. Maria Angélica Vervloet dos Santos, nº 392 – Vale do Canaã	29650-000	Santa Teresa/ES
17	CENTRAL SERRANA	PID São Roque do Canaã	Rua Lourenço Roldi, nº 512 – São Roquinho (CRAS)	29665-000	São Roque do Canaã/ES
18	SUDOESTE SERRANA	Fórum Juiz Atahualpa Lessa	Rua José Garcia, nº 32 – Centro	29600-000	Afonso Cláudio/ES
19	SUDOESTE SERRANA	Fórum Juiz Francisco de Menezes Pimentel	Av. José Grillo, nº 166 – Centro	29370-000	Conceição do Castelo/ES
20	SUDOESTE SERRANA	Fórum Guterres Vale	Av. Presidente Vargas, nº 589 – Centro	29260-000	Domingos Martins/ES
21	SUDOESTE SERRANA	Fórum Desembargador Antônio Tapias de Vasconcellos	Av. Luiz Obermüller Filho, nº 85 – Centro	29615-000	Laranja da Terra/ES
22	SUDOESTE SERRANA	Fórum Desembargador Cândido Marinho	Av. Arthur Haese, nº 656 – Ed. Jaime Canal, 1º andar, Centro	29266-000	Marechal Floriano/ES
23	SUDOESTE SERRANA	Fórum Desembargador José Vieira Coelho	Av. Evandi Américo Comarela, nº 971 – Marmin	29375-000	Venda Nova do Imigrante/ES
24	SUDOESTE SERRANA	PID Brejetuba	Rua José Olinto Badaró, nº 76 – Centro	29630-000	Brejetuba/ES
25	SUDOESTE SERRANA	PID Marechal Floriano	Posto do Café BR 262 – Km 58,5, s/nº – Zona Rural	29255-000	Marechal Floriano/ES
26	LITORAL SUL	Fórum Desembargador Madeira de Freitas	Av. Getúlio Vargas, nº 969 – Centro	29240-000	Alfredo Chaves/ES
27	LITORAL SUL	Fórum Desembargador Josias Soares	Rodovia do Sol, nº 2539 – Ed. Tramonto Room, Ponta dos Castelhanos	29230-000	Anchieta/ES
28	LITORAL SUL	Fórum Desembargador Augusto Affonso Botelho	Rua Muniz Freire, nº 653 – Centro	29280-000	Iconha/ES
29	LITORAL SUL	Fórum Desembargador Freitas Barbosa	Rua Melchiades Félix de Souza, nº 200 – Serramar	29330-000	Itapemirim/ES
30	LITORAL SUL	Fórum Juiz José Pinheiro Monteiro	Av. Rubens Rangel, nº 663 – Cidade Nova	29345-000	Marataízes/ES
31	LITORAL SUL	Fórum Desembargador Dermeval Lyrio	Praça Oenes Taylor, s/nº – Centro	29285-000	Piúma/ES



Nº	Microrregião	Unidade	Endereço	CEP	Cidade/UF
32	LITORAL SUL	Fórum Desembargador Edson Queiroz do Valle	Rua Olegário Fricks, nº 20 – Centro	29350-000	Presidente Kennedy/ES
33	LITORAL SUL	Fórum Nilton Thevenard	Rua Muniz Freire, nº 16 – Centro	29290-000	Rio Novo do Sul/ES
34	LITORAL SUL	PID Iconha (no Fórum Des. Augusto Affonso Botelho)	Rua Muniz Freire, nº 653 – Centro	29280-000	Iconha/ES
35	CENTRAL SUL	Fórum Desembargador José Fortunato Ribeiro	Rua Jader Pinto, nº 88 – Boa Vista	29450-000	Apiacá/ES
36	CENTRAL SUL	Fórum Desembargador Manoel Xavier Paes Barreto Filho	Rua Carolina Fraga, nº 67/69 – Centro	29490-000	Atílio Vivacqua/ES
37	CENTRAL SUL	Fórum Desembargador Horta Araújo	Av. Monte Castelo, s/nº – Independência	29306-500	Cachoeiro de Itapemirim/ES
38	CENTRAL SUL	Fórum Alonso Fernandes de Oliveira	Av. Nossa Senhora da Penha, nº 120 – Centro	29360-000	Castelo/ES
39	CENTRAL SUL	Fórum Eurípides Queiróz do Valle	Av. Dr. José Faráh, nº 383 – Centro	29550-000	Jerônimo Monteiro/ES
40	CENTRAL SUL	Fórum Desembargador O'Reilly de Souza	Rua Dr. José Monteiro da Silva, nº 7 – Centro	29400-000	Mimoso do Sul/ES
41	CENTRAL SUL	Fórum Desembargador José Horácio Costa	Rua Coronel Marcondes, nº 100 – Centro	29480-000	Muqui/ES
42	CENTRAL SUL	Fórum Desembargador Carlos Soares Pinto Aboudib	Av. Turffy David, s/nº – Centro	29295-000	Vargem Alta/ES
43	CAPARAÓ	Fórum Levino Chacon	Rua Emílio Marins, s/nº – Loteamento Albani/Vila do Sul	29500-000	Alegre/ES
44	CAPARAÓ	Fórum Desembargador Vicente Caetano	Rua Carlos Firmo, nº 119 – Centro	29460-000	Bom Jesus do Norte/ES
45	CAPARAÓ	Fórum Desembargador Meroveu Pereira Cardoso Júnior	Av. Firmino Dias, nº 428 – Centro	29580-000	Dores do Rio Preto/ES
46	CAPARAÓ	Fórum Juiz José Tatagiba	Rua Agenor Luiz Tomé, s/nº – Quincas Machado	29560-000	Guaçuí/ES
47	CAPARAÓ	Fórum Desembargador Epaminondas Amaral	Rua Orly Barros, nº 195 – Novo Horizonte	29395-000	Ibatiba/ES
48	CAPARAÓ	Fórum Desembargador Victor Emanuel Alcuri	Av. Anísio Ferreira da Silva, nº 54 – Centro	29540-000	Ibitirama/ES
49	CAPARAÓ	Fórum Desembargador Waldemar Pereira	Rua Galaos Rius, nº 301 – Centro	29390-000	Iúna/ES



Nº	Microrregião	Unidade	Endereço	CEP	Cidade/UF
50	CAPARAÓ	Fórum Juiz Nilson Feydit	Rua Pedro Deps, nº 54 – Centro	29380-000	Muniz Freire/ES
51	CAPARAÓ	Fórum Desembargador Cassiano Castelo	Av. Heber Fonseca, s/nº – João Marcelino de Freitas	29470-000	São José do Calçado/ES
52	CAPARAÓ	PID Divino de São Lourenço	Praça do CRAS, s/nº – Centro	29590-000	Divino de São Lourenço/ES
53	CAPARAÓ	PID Ibitirama (no Fórum Des. Victor Emanuel Alcuri)	Avenida Anízio Ferreira Silva, nº 54 – Centro	29540-000	Ibitirama/ES
54	CAPARAÓ	PID Irupi	Avenida Laurentino Miranda Leal, nº 110 – Centro	29000-000	Irupi/ES
55	RIO DOCE	Fórum Desembargador João Gonçalves de Medeiros	Rua Osório da Rocha Silva, nº 22 – Paraíso	29190-256	Aracruz/ES
56	RIO DOCE	Fórum Desembargador Farias Santos	Rua Mário Antônio Modenesi, nº 15 – São Cristóvão	29670-000	Ibiraçu/ES
57	RIO DOCE	Fórum Walter Gustavo Naumann	Av. Presidente Vargas, nº 279 – Centro	29680-000	João Neiva/ES
58	RIO DOCE	Fórum Desembargador Mendes Wanderley	Rua Alair Garcia Duarte, s/nº – Três Barras	29906-660	Linhares/ES
59	RIO DOCE	Fórum Halley Pinheiro Monteiro	Rua João Cipriano, nº 810	29920-000	Rio Bananal/ES
60	RIO DOCE	PID Sooretama	Av. Vista Alegre, nº 730 – Centro	29927-013	Sooretama/ES
61	CENTRO-OESTE	Fórum Desembargador Lourival Almeida	Rua Paulo Martins, nº 276 – Santa Bárbara	29760-000	Alto Rio Novo/ES
62	CENTRO-OESTE	Fórum Desembargador Otávio Lemgruber	Av. Carlos Medeiros, nº 977 – Centro	29730-000	Baixo Guandú/ES
63	CENTRO-OESTE	Fórum Juiz João Cláudio	Praça Sol Poente, nº 100 – Esplanada	29702-710	Colatina/ES
64	CENTRO-OESTE	Fórum Desembargador Alfredo Cabral	Rua Luís Catelan, nº 206 – Centro	29725-000	Marilândia/ES
65	CENTRO-OESTE	Fórum Desembargador José Cupertino de Castro Filho	Rua Jovino Nonato da Cunha, nº 295 – Centro	29750-000	Pancas/ES
66	CENTRO-OESTE	Fórum Desembargador José de Barros Wanderley	Rod. ES 080, Km 44 (Rod. do Café), s/nº – Emílio Clegari	29745-000	São Domingos do Norte/ES
67	CENTRO-OESTE	Fórum Desembargador Ayrton Martins Lemos	Rua 14 de Maio, nº 131 – Centro	29780-000	São Gabriel da Palha/ES



Nº	Microrregião	Unidade	Endereço	CEP	Cidade/UF
68	CENTRO-OESTE	PID Governador Lindenberg	Rua Francisco Prando, nº 10 – Bairro Bela Vista	29720-000	Governador Lindenberg/ES
69	NORDESTE	Fórum Desembargador Mário da Silva Nunes	Av. Virgílio Simonetti, nº 1206 – Ilmo Cove	29845-000	Boa Esperança/ES
70	NORDESTE	Fórum Desembargador Ferreira Coelho	Rua Graciano Neves, nº 292 – Centro	29660-000	Conceição da Barra/ES
71	NORDESTE	Fórum Desembargador Rômulo Finamori	Av. Nove de Agosto, nº 1410 – Centro	29950-000	Jaguaré/ES
72	NORDESTE	Fórum Desembargador Vicente Vasconcelos	Rua Deodato Vital dos Anjos, s/nº – Bairro Novo Horizonte	29970-000	Pedro Canário/ES
73	NORDESTE	Fórum Desembargador Gilson Vieira de Mendonça	Rua Agenor Luiz Heringer, nº 888 – Centro	29980-000	Pinheiros/ES
74	NORDESTE	Fórum Desembargador Ayres Xavier da Penha	Av. Antônio Paulino, nº 445 – Centro	29890-000	Montanha/ES
75	NORDESTE	Fórum Desembargador Gumerindo de Souza Mendes	Rua Presidente Castelo Branco, s/nº – Centro	29880-000	Mucurici/ES
76	NORDESTE	Fórum Desembargador Santos Neves	Av. João Nardoto, nº 140 – Jaqueline	29936-160	São Mateus/ES
77	NOROESTE	Fórum Desembargador Moacir Figueiredo Cortes	Rua Padre Franco, s/nº – Centro	29820-000	Água Doce do Norte/ES
78	NOROESTE	Fórum Desembargador Antônio José	Rua Dr. Warlei Kozarowski, s/nº – Praça dos Três Poderes	29795-000	Água Branca/ES
79	NOROESTE	Fórum Desembargador Danton Bastos	Rua Des. Danton Bastos, nº 95 – Centro	29800-000	Barra de São Francisco/ES
80	NOROESTE	Fórum Ministro Pereira de Sampaio	Av. Jurvalin Gerônimo de Souza, nº 987 – Centro	29850-000	Ecoporanga/ES
81	NOROESTE	Fórum Desembargador Christiano Vieira de Andrade	Praça Dom Luiz, nº 12 – Centro	29770-000	Mantenópolis/ES
82	NOROESTE	Fórum Doutor Ubaldo Ramalhetete Maia	Praça São Marcos, s/nº – Centro	29830-000	Nova Venécia/ES



2. Órgãos centrais (2º grau): 4 localidades

Nº	Microrregião	Unidade	Endereço	CEP	Cidade/UF
1	METROPOLITANA	Palácio da Justiça do Espírito Santo (Tribunal Pleno, Câmaras, Administração Superior)	Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60 – Enseada do Suá	29050-906	Vitória/ES
2	METROPOLITANA	Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Espírito Santo (CGJ-ES)	Av. João Baptista Parra, nº 320 – Enseada do Suá	29050-375	Vitória/ES
3	METROPOLITANA	Escola da Magistratura do Estado do Espírito Santo (Emes), 1º andar do prédio da CGJ-ES	Av. João Baptista Parra, nº 320 – Enseada do Suá	29050-375	Vitória/ES
4	METROPOLITANA	Anexo 01, Edifício Desembargador Antônio José Miguel Feu Rosa (antigo Greenwich Tower)	Rua Desembargador Homero Mafra, nº 89 – Enseada do Suá	29050-906	Vitória/ES

ANEXO VIII – DISTÂNCIAS ENTRE AS LOCALIDADES E AS SEDES DOS POLOS REGIONAIS

Distância rodoviária aproximada entre cada localidade e a sede do respectivo polo regional de atendimento (a microrregião a que pertence), para fins de dimensionamento logístico do atendimento presencial itinerante. As distâncias são referenciais e não substituem o planejamento de rotas da CONTRATADA. A sede de cada polo apresenta distância 0 (zero) em relação a si mesma.

Em comum acordo entre a CONTRATADA e CONTRATANTE as localidades poderão sofrer alteração de polo caso seja detectado melhor entre outro polo.

Polo Metropolitana, sede: Palácio da Justiça do Espírito Santo (Vitória)

Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
1	Fórum Cível de Vitória	Vitória/ES	Vitória	0
2	Fórum Criminal Desembargador José Mathias de Almeida Neto	Vitória/ES	Vitória	0
3	Fórum Desembargador Annibal de Athayde Lima	Vila Velha/ES	Vitória	10
4	Fórum da Prainha	Vila Velha/ES	Vitória	10
5	Fórum Doutor Américo Ribeiro Coelho	Cariacica/ES	Vitória	15
6	Fórum Desembargador Antônio José Miguel Feu Rosa	Serra/ES	Vitória	22
7	Fórum Desembargador Olival Pimentel	Viana/ES	Vitória	24
8	Anexo Fórum de Viana (Areinha)	Viana/ES	Vitória	24
9	Fórum Desembargador Gregório Magno	Guarapari/ES	Vitória	52
10	Fórum Desembargador Cícero Alves	Fundão/ES	Vitória	53
11	PID Fundão (no Fórum Des. Cícero Alves)	Fundão/ES	Vitória	53



Polo Central Serrana, sede: Fórum Desembargador Homero Mafra (Santa Maria de Jetibá)

Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
12	Fórum Desembargador Homero Mafra	Santa Maria de Jetibá/ES	Santa Maria de Jetibá	0
13	Fórum Juiz Thiers Vellozo	Santa Teresa/ES	Santa Maria de Jetibá	35
14	Fórum Graça Aranha	Santa Leopoldina/ES	Santa Maria de Jetibá	45
15	Fórum José Vicente de Sá	Itarana/ES	Santa Maria de Jetibá	55
16	PID São Roque do Canaã	São Roque do Canaã/ES	Santa Maria de Jetibá	60
17	Fórum Desembargador Getúlio Serrano	Itaguaçu/ES	Santa Maria de Jetibá	70

Polo Sudoeste Serrana, sede: Fórum Desembargador José Vieira Coelho (Venda Nova do Imigrante)

Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
18	Fórum Desembargador José Vieira Coelho	Venda Nova do Imigrante/ES	Venda Nova do Imigrante	0
19	Fórum Juiz Francisco de Menezes Pimentel	Conceição do Castelo/ES	Venda Nova do Imigrante	25
20	Fórum Guterres Vale	Domingos Martins/ES	Venda Nova do Imigrante	45
21	Fórum Desembargador Cândido Marinho	Marechal Floriano/ES	Venda Nova do Imigrante	55
22	PID Marechal Floriano	Marechal Floriano/ES	Venda Nova do Imigrante	55
23	Fórum Juiz Atahualpa Lessa	Afonso Cláudio/ES	Venda Nova do Imigrante	70
24	PID Brejetuba	Brejetuba/ES	Venda Nova do Imigrante	75
25	Fórum Desembargador Antônio Tapias de Vasconcellos	Laranja da Terra/ES	Venda Nova do Imigrante	90

Polo Litoral Sul, sede: Fórum Juiz José Pinheiro Monteiro (Marataízes)



Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
26	Fórum Juiz José Pinheiro Monteiro	Marataízes/ES	Marataízes	0
27	Fórum Desembargador Freitas Barbosa	Itapemirim/ES	Marataízes	30
28	Fórum Desembargador Edson Queiroz do Valle	Presidente Kennedy/ES	Marataízes	30
29	Fórum Desembargador Dermeval Lyrio	Piúma/ES	Marataízes	55
30	Fórum Desembargador Josias Soares	Anchieta/ES	Marataízes	60
31	Fórum Desembargador Augusto Affonso Botelho	Iconha/ES	Marataízes	70
32	PID Iconha (no Fórum Des. Augusto Affonso Botelho)	Iconha/ES	Marataízes	70
33	Fórum Nilton Thevenard	Rio Novo do Sul/ES	Marataízes	75
34	Fórum Desembargador Madeira de Freitas	Alfredo Chaves/ES	Marataízes	110

Polo Central Sul, sede: Fórum Desembargador Horta Araújo (Cachoeiro de Itapemirim)

Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
35	Fórum Desembargador Horta Araújo	Cachoeiro de Itapemirim/ES	Cachoeiro de Itapemirim	0
36	Fórum Desembargador Manoel Xavier Paes Barreto Filho	Atílio Vivacqua/ES	Cachoeiro de Itapemirim	30
37	Fórum Eurípides Queiróz do Valle	Jerônimo Monteiro/ES	Cachoeiro de Itapemirim	30
38	Fórum Alonso Fernandes de Oliveira	Castelo/ES	Cachoeiro de Itapemirim	45
39	Fórum Desembargador José Horácio Costa	Muqui/ES	Cachoeiro de Itapemirim	45
40	Fórum Desembargador Carlos Soares Pinto Aboudib	Vargem Alta/ES	Cachoeiro de Itapemirim	45
41	Fórum Desembargador O'Reilly de Souza	Mimoso do Sul/ES	Cachoeiro de Itapemirim	60
42	Fórum Desembargador José Fortunato Ribeiro	Apiacá/ES	Cachoeiro de Itapemirim	68



Polo Caparaó, sede: Fórum Juiz José Tatagiba (Guaçuí)

Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
43	Fórum Juiz José Tatagiba	Guaçuí/ES	Guaçuí	0
44	Fórum Levino Chacon	Alegre/ES	Guaçuí	30
45	Fórum Desembargador Meroveu Pereira Cardoso Júnior	Dores do Rio Preto/ES	Guaçuí	30
46	Fórum Desembargador Cassiano Castelo	São José do Calçado/ES	Guaçuí	30
47	PID Divino de São Lourenço	Divino de São Lourenço/ES	Guaçuí	40
48	Fórum Desembargador Vicente Caetano	Bom Jesus do Norte/ES	Guaçuí	45
49	Fórum Desembargador Victor Emanuel Alcuri	Ibitirama/ES	Guaçuí	55
50	PID Ibitirama (no Fórum Des. Victor Emanuel Alcuri)	Ibitirama/ES	Guaçuí	55
51	Fórum Juiz Nilson Feydit	Muniz Freire/ES	Guaçuí	85
52	Fórum Desembargador Waldemar Pereira	Iúna/ES	Guaçuí	90
53	PID Irupi	Irupi/ES	Guaçuí	100
54	Fórum Desembargador Epaminondas Amaral	Ibatiba/ES	Guaçuí	105

Polo Rio Doce, sede: Fórum Desembargador Mendes Wanderley (Linhares)

Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
55	Fórum Desembargador Mendes Wanderley	Linhares/ES	Linhares	0
56	PID Sooretama	Sooretama/ES	Linhares	25
57	Fórum Desembargador Farias Santos	Ibiraçu/ES	Linhares	45
58	Fórum Halley Pinheiro Monteiro	Rio Bananal/ES	Linhares	45



Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
59	Fórum Walter Gustavo Naumann	João Neiva/ES	Linhares	50
60	Fórum Desembargador João Gonçalves de Medeiros	Aracruz/ES	Linhares	55

Polo Centro-Oeste, sede: Fórum Juiz João Cláudio (Colatina)

Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
61	Fórum Juiz João Cláudio	Colatina/ES	Colatina	0
62	Fórum Desembargador Alfredo Cabral	Marilândia/ES	Colatina	30
63	PID Governador Lindenberg	Governador Lindenberg/ES	Colatina	45
64	Fórum Desembargador Otávio Lemgruber	Baixo Guandú/ES	Colatina	55
65	Fórum Desembargador José de Barros Wanderley	São Domingos do Norte/ES	Colatina	65
66	Fórum Desembargador José Cupertino de Castro Filho	Pancas/ES	Colatina	75
67	Fórum Desembargador Ayrton Martins Lemos	São Gabriel da Palha/ES	Colatina	85
68	Fórum Desembargador Lourival Almeida	Alto Rio Novo/ES	Colatina	95

Polo Nordeste, sede: Fórum Desembargador Santos Neves (São Mateus)

Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
69	Fórum Desembargador Santos Neves	São Mateus/ES	São Mateus	0
70	Fórum Desembargador Rômulo Finamori	Jaguaré/ES	São Mateus	45
71	Fórum Desembargador Ferreira Coelho	Conceição da Barra/ES	São Mateus	60
72	Fórum Desembargador Vicente Vasconcelos	Pedro Canário/ES	São Mateus	70
73	Fórum Desembargador Gilson Vieira de Mendonça	Pinheiros/ES	São Mateus	70



Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
74	Fórum Desembargador Mário da Silva Nunes	Boa Esperança/ES	São Mateus	75
75	Fórum Desembargador Ayres Xavier da Penha	Montanha/ES	São Mateus	110
76	Fórum Desembargador Gumerindo de Souza Mendes	Mucurici/ES	São Mateus	130

Polo Noroeste, sede: Fórum Desembargador Danton Bastos (Barra de São Francisco)

Nº	Unidade	Cidade/UF	Polo (sede)	Distância (km)
77	Fórum Desembargador Danton Bastos	Barra de São Francisco/ES	Barra de São Francisco	0
78	Fórum Doutor Ubaldo Ramalhete Maia	Nova Venécia/ES	Barra de São Francisco	45
79	Fórum Desembargador Moacir Figueiredo Cortes	Água Doce do Norte/ES	Barra de São Francisco	50
80	Fórum Desembargador Antônio José	Água Branca/ES	Barra de São Francisco	60
81	Fórum Ministro Pereira de Sampaio	Ecoporanga/ES	Barra de São Francisco	70
82	Fórum Desembargador Christiano Vieira de Andrade	Mantenópolis/ES	Barra de São Francisco	70



ANEXO IX – POLOS REGIONAIS DE ATENDIMENTO

Definição dos polos regionais de atendimento presencial, um por microrregião, com a respectiva sede e o número de localidades abrangidas. A CONTRATADA deverá manter estrutura de atendimento a partir da sede de cada polo, com cobertura itinerante das demais localidades da microrregião, conforme os níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

Caso haja desativação de alguma localidade sede de Polo as localidades deverão ser remanejadas para nova sede indicada em pela CONTRATANTE

Polo (microrregião)	Sede do polo	Cidade da sede	Localidades
Polo Metropolitana	Palácio da Justiça do Espírito Santo	Vitória	15
Polo Central Serrana	Fórum Desembargador Homero Mafra	Santa Maria de Jetibá	6
Polo Sudoeste Serrana	Fórum Desembargador José Vieira Coelho	Venda Nova do Imigrante	8
Polo Litoral Sul	Fórum Juiz José Pinheiro Monteiro	Marataízes	9
Polo Central Sul	Fórum Desembargador Horta Araújo	Cachoeiro de Itapemirim	8
Polo Caparaó	Fórum Juiz José Tatagiba	Guaçuí	12
Polo Rio Doce	Fórum Desembargador Mendes Wanderley	Linhares	6
Polo Centro-Oeste	Fórum Juiz João Cláudio	Colatina	8
Polo Nordeste	Fórum Desembargador Santos Neves	São Mateus	8
Polo Noroeste	Fórum Desembargador Danton Bastos	Barra de São Francisco	6
Total Localidades			86

ANEXO X – ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS/SLA)

(INDICADORES DE DESEMPENHO, CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E AJUSTES FINANCEIROS)

1. FINALIDADE, ESCOPO E ARQUITETURA DE MEDIÇÃO

1.1. Este Anexo estabelece os Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA), indicadores de desempenho, indicadores gerenciais, indicadores de risco, critérios de apuração, fontes de evidência, regras de inclusão, exclusão e suspensão, gatilhos de capacidade e metodologia de ajuste financeiro aplicáveis à execução dos Grupos 1 a 4 e às soluções de apoio previstas no Termo de Referência.

1.2. O modelo de mensuração é orientado predominantemente aos resultados efetivamente entregues, à experiência do usuário, disponibilidade, resolutividade, qualidade, proatividade, continuidade e melhoria contínua, preservando-se a titularidade da STIC sobre a definição, aferição, revisão e fiscalização dos indicadores.

1.3. Para fins deste Anexo, os indicadores são classificados nas seguintes camadas:

- a) **ANS-F** – Acordos de Nível de Serviço com impacto financeiro: indicadores diretamente associados a obrigação contratual mensurável e ao resultado efetivamente entregue, passíveis de ajuste do valor devido quando a meta não for atingida, observadas as regras de causalidade, proporcionalidade, não duplicidade e limites deste Anexo;
- b) **KPI** – Indicadores de Desempenho Gerencial: indicadores destinados ao acompanhamento de tendência, eficiência, experiência, qualidade, maturidade e melhoria contínua, sem ajuste financeiro autônomo, salvo quando o mesmo fato configurar obrigação contratual específica e independentemente exigível;
- c) **KRI** – Indicadores de Risco: indicadores destinados à identificação antecipada ou corrente de condições que possam comprometer capacidade, continuidade, qualidade ou cumprimento futuro dos níveis de serviço, sem ajuste financeiro autônomo; e
- d) **GIC** – Gatilho Integrado de Capacidade: mecanismo de governança destinado a identificar insuficiência estrutural de capacidade, pessoal, logística, automação, conhecimento ou gestão, produzindo obrigações de diagnóstico, prevenção, recuperação e melhoria nos termos deste Anexo.

1.4. A aferição oficial, a validação das exclusões, a homologação dos resultados, a definição do valor mensal efetivamente devido e a aplicação dos ajustes financeiros competem exclusivamente ao CONTRATANTE, por meio dos servidores da STIC formalmente designados para a gestão e fiscalização contratual.

1.4.1. A CONTRATADA poderá extrair dados, consolidar informações, elaborar dashboards, relatórios operacionais e memória preliminar de cálculo dos indicadores para subsidiar a fiscalização, sem que tais atividades constituam aferição, mensuração, homologação, ateste ou fiscalização do próprio serviço.

1.5. Como referencial histórico interno de calibragem, este Anexo considera o Termo de Referência de TIC nº 40/2021 do PJES (SEI 0841058), utilizado como linha de base histórica, sem constituir fonte autônoma de obrigação para a nova contratação.

1.6. O aproveitamento dos indicadores históricos observará o princípio da continuidade com evolução: métricas materialmente adequadas serão preservadas ou tornadas mais exigentes; métricas redundantes, excessivamente dependentes de médias, de esforço ou suscetíveis a comportamento contraproducente serão convertidas em KPI/KRI, substituídas por indicadores de resultado ou absorvidas por controles mais precisos previstos neste Anexo.

1.7. Para fins de apuração, aplicam-se as seguintes definições:

- a) ocorrência elegível: chamado, ligação, evento, incidente, mudança, item de configuração, atendimento ou outra unidade de medição que satisfaça os critérios de inclusão da respectiva ficha;
- b) primeira resposta válida: primeira interação registrada que contenha ação material relacionada ao atendimento, como orientação tecnicamente pertinente, início documentado de diagnóstico, solicitação indispensável de informação ou efetiva resolução, não sendo suficiente mensagem automática ou manifestação genérica de recebimento;
- c) escalonamento qualificado: transferência ao grupo solucionador competente acompanhada, conforme aplicável, de serviço ou IC afetado, categoria, prioridade, impacto, diagnóstico, testes realizados, evidências, ações executadas, hipótese técnica, motivo do escalonamento e demais informações exigidas pelo procedimento aprovado;
- d) solução de contorno ou workaround aceitável: medida técnica capaz de restaurar materialmente a função ou serviço afetado, ainda que sem eliminar definitivamente a causa-raiz, desde que documentada, tecnicamente aceitável e sem risco incompatível com as políticas do CONTRATANTE;
- e) indisponibilidade: período durante o qual o serviço, canal, componente ou capacidade contratada não possa executar sua função essencial nas condições previstas no Termo de Referência;
- f) causa imputável à CONTRATADA: ação, omissão, falha, insuficiência de capacidade, recurso, pessoal, solução, gestão, logística ou procedimento sob responsabilidade contratual da CONTRATADA;

- g) horas úteis: horas compreendidas no calendário de atendimento aplicável ao serviço, observados dias úteis, feriados, pontos facultativos, recesso e demais períodos formalmente definidos pelo CONTRATANTE;
- h) prazo vencido: situação em que o marco temporal contratual tenha sido ultrapassado sem o cumprimento da obrigação correspondente, ainda que a ocorrência permaneça aberta;
- i) reabertura pelo mesmo motivo: retomada do chamado encerrado ou criação de nova ocorrência tecnicamente associada à mesma causa ou demanda não solucionada, dentro da janela definida neste Anexo; e
- j) período de apuração: intervalo temporal utilizado para composição do universo do indicador, em regra correspondente ao mês civil.

2. REGRAS GERAIS DE APURAÇÃO

2.1. A periodicidade padrão de apuração será mensal, considerando-se o período entre 00h00 do primeiro dia e 23h59min59s do último dia do mês, no horário oficial de Brasília, salvo quando o indicador estabelecer expressamente periodicidade trimestral, semestral ou anual.

2.2. Constituem fontes primárias de evidência, conforme a natureza do indicador: plataforma ITSM; plataforma oficial de monitoramento; registros da solução de telefonia/URA/CTI; logs de integração; CMDDB; registros de mudanças; KEDB/Base de Conhecimento; pesquisas de satisfação; registros de campo; trilhas de auditoria e demais fontes previstas no Termo de Referência.

2.2.1. Sempre que tecnicamente possível, prevalecerá o registro automatizado produzido pela fonte primária sobre informação inserida manualmente ou relatório consolidado posteriormente.

2.2.2. Havendo divergência entre fontes, a fiscalização analisará origem, integridade, timestamp, trilha de auditoria e demais evidências disponíveis, competindo ao CONTRATANTE decidir motivadamente qual registro representa o fato ocorrido.

2.2.3. Os dados utilizados na apuração deverão permanecer disponíveis em granularidade suficiente para permitir a reconstrução integral do cálculo pela fiscalização.

2.3. Nos indicadores de cumprimento de prazo, o universo da competência será formado pelas ocorrências cuja obrigação temporal tenha sido cumprida ou cujo prazo contratual aplicável tenha vencido durante o período de apuração, conforme a natureza da ficha de medição.

2.3.1. A ocorrência cujo prazo tenha expirado sem cumprimento será contabilizada como descumprida na competência do vencimento, ainda que permaneça aberta ao término do período.

2.3.2. A conclusão posterior, a permanência em aberto ou a transferência para outra competência não elimina nem posterga o descumprimento já caracterizado. Cada obrigação temporal será contabilizada uma única vez para o mesmo indicador.

2.4. A contagem de cada indicador temporal observará os marcos inicial e final definidos na respectiva ficha:

- a) para primeiro atendimento, o relógio cessará na primeira resposta válida;
- b) para chegada ou início presencial, cessará no efetivo início do atendimento no local, comprovado pelo registro previsto no TR;
- c) para solução ou restauração, cessará quando a solução técnica ou workaround aceitável estiver efetivamente disponível e devidamente documentado;
- d) para escalonamento qualificado, cessará quando as informações obrigatórias estiverem registradas e a demanda efetivamente encaminhada ao grupo competente;
- e
- e) o encerramento administrativo, o aceite do usuário ou a pesquisa de satisfação poderão ocorrer posteriormente, salvo quando forem elemento expresso da respectiva obrigação.

2.5. A suspensão do relógio de SLA somente será admitida quando houver, cumulativamente, motivo objetivo enquadrável nas hipóteses autorizadas, registro tempestivo no ITSM, data e hora de início, evidência auditável, identificação da condição necessária para retomada e registro da data e hora de encerramento da suspensão.

2.5.1. São hipóteses admissíveis de suspensão ou exclusão, conforme o caso:

- a) manutenção programada previamente aprovada e registrada no processo de Gerenciamento de Mudanças;
- b) indisponibilidade comprovada de ferramenta, credencial, API, infraestrutura, acesso físico ou recurso de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE que impeça a execução;
- c) necessidade comprovada de ação ou informação indispensável do usuário, equipe própria do PJES ou fornecedor externo, após integral execução das ações sob responsabilidade da CONTRATADA;
- d) falha de serviço público essencial não imputável à CONTRATADA e materialmente impeditiva; e
- e) caso fortuito, força maior ou calamidade formalmente reconhecida, na extensão efetivamente impeditiva.

2.5.2. O simples registro de status "aguardando", "pendente", "terceiro", "usuário" ou equivalente não suspenderá automaticamente o SLA.

2.6. Não suspendem nem excluem o SLA: indisponibilidade de profissional da CONTRATADA; falha de escala; ausência de veículo; deficiência logística; problema interno de comunicação; indisponibilidade de solução, equipamento ou infraestrutura fornecida pela própria CONTRATADA; espera entre equipes da CONTRATADA; deficiência

de dimensionamento; volume ordinariamente previsível; sazonalidade; picos de demanda compatíveis com a natureza e o histórico do serviço; ou qualquer situação gerencial sob responsabilidade da CONTRATADA.

2.7. Chamado encerrado sem solução efetiva e reaberto, ou seguido de nova ocorrência tecnicamente associada ao mesmo motivo em até 7 (sete) dias corridos, será considerado continuidade da ocorrência original para fins de reabertura, retrabalho e demais indicadores aplicáveis, preservado o tempo já consumido quando houver indicador temporal relacionado.

2.8. Chamados que, por definição do Catálogo de Serviços ou da matriz de responsabilidades, devam ser escalonados a equipe do PJES ou fornecedor externo serão considerados cumpridos pelo nível contratual exclusivamente quando houver escalonamento qualificado dentro do respectivo SLA. O mero encaminhamento ou alteração do grupo solucionador não caracteriza cumprimento.

2.8.1. O tempo posterior de responsabilidade exclusiva de terceiro não será imputado à CONTRATADA, sem prejuízo das obrigações de acompanhamento, cobrança, atualização e comunicação previstas no TR.

2.9. Toda reclassificação de prioridade deverá conter justificativa e trilha de auditoria. Se decorrer de erro de classificação imputável à CONTRATADA, o SLA da prioridade correta será contado desde o marco original. Se decorrer de alteração objetiva posterior de impacto ou urgência, o SLA da nova prioridade será contado a partir do registro da alteração, preservado o histórico anterior.

2.9.1. Redução de prioridade que produza benefício à medição poderá ser desconsiderada pela fiscalização quando não suportada por alteração material das condições do evento.

2.10. Para indicador percentual ANS-F com menos de 10 (dez) ocorrências elegíveis no mês, será adotada janela móvel de até 3 (três) competências consecutivas para formação da amostra mínima.

2.10.1. Enquanto a amostra acumulada permanecer inferior a 10 ocorrências, o resultado será reportado para fins gerenciais, sem ajuste financeiro. Atendida a amostra mínima, o resultado da janela acumulada produzirá efeito exclusivamente na competência da apuração, sem retroatividade sobre competências anteriormente liquidadas.

2.10.2. Decorridas 3 competências sem atingir a amostra mínima, o indicador será reportado como "baixa volumetria", reiniciando-se a janela subsequente.

2.10.3. A regra de baixa volumetria não se aplica a incidentes P1, disponibilidade, segurança da informação, integridade da medição, não prestação, marcos contratuais ou situações em que cada ocorrência possua relevância material própria.

2.11. Sempre que um indicador consolidar ocorrências de diferentes prioridades, seus resultados deverão ser apresentados também de forma segregada por P1, P2 e conjunto P3/P4. O desempenho de P3/P4 não poderá compensar, para fins de limites críticos, o descumprimento de P1 ou P2.

2.12. Os indicadores percentuais serão calculados a partir dos valores integrais de numerador e denominador, sem arredondamentos intermediários, e apresentados com duas casas decimais. Para enquadramento financeiro será utilizado o resultado calculado antes do arredondamento de apresentação.

2.13. O desempenho superior à meta não gera crédito, bonificação automática ou compensação e não poderá neutralizar o descumprimento de outro indicador, no mesmo período ou em períodos distintos. A recuperação posterior poderá ser considerada para encerramento de Plano de Melhoria, GIC ou análise de reincidência, sem restituição de ajustes financeiros legitimamente apurados em competências anteriores.

2.14. Para cada indicador, o Relatório Gerencial Mensal deverá apresentar, no mínimo, meta, resultado, numerador, denominador, universo bruto, universo elegível, exclusões e suspensões, justificativa e evidência de cada exclusão, resultado por prioridade quando aplicável, segmentações relevantes, tendência dos últimos 6 meses, eventos causais e ações corretivas para metas não atingidas.

3. MATRIZ DE PRIORIDADE DOS CHAMADOS

3.1. Todos os chamados serão classificados segundo a relação Impacto x Urgência. A lista de serviços críticos poderá ser atualizada pela STIC no Catálogo de Serviços, de forma prospectiva, sem alteração da lógica da matriz.

IMPACTO x URGÊNCIA	Crítica - sistema parado	Alta - degradação grave	Média - degradação moderada	Baixa - sem impacto imediato
Impacto crítico (>100 usuários, serviço crítico ou plantão)	P1 - Crítica	P1 - Crítica	P2 - Alta	P3 - Média
Impacto alto (21-100 usuários ou serviço essencial)	P1 - Crítica	P2 - Alta	P2 - Alta	P3 - Média
Impacto médio (5-20 usuários ou serviço não essencial)	P2 - Alta	P3 - Média	P3 - Média	P4 - Baixa
Impacto baixo (1-4 usuários, impacto mínimo)	P3 - Média	P3 - Média	P4 - Baixa	P4 - Baixa

3.1.1. A quantidade de usuários afetados constitui referência e não impede a atribuição de impacto superior quando a ocorrência atingir serviço crítico, atividade de plantão, infraestrutura essencial ou função institucional cuja interrupção produza impacto material equivalente, desde que prevista no Catálogo ou formalmente reconhecida pela STIC.

3.2. Serão classificados automaticamente como P1, quando houver impacto operacional correspondente: indisponibilidade de serviço crítico definido pela STIC; falha que impeça o plantão judiciário; indisponibilidade de infraestrutura essencial sem alternativa; evento com impacto generalizado; ou incidente cibernético de criticidade máxima assim classificado pela estrutura institucional competente de Segurança da Informação.

3.3. A classificação P1 não transfere à CONTRATADA responsabilidade por componente fora de seu escopo, devendo ser observada a matriz de responsabilidades do TR.

4. INDICADORES CORPORATIVOS ESTRATÉGICOS

4.1. Os indicadores corporativos consolidam a qualidade ponta a ponta e produzem evidências para a governança do contrato e para avaliações institucionais. São KPIs estratégicos e não geram ajuste financeiro autônomo quando o mesmo desempenho já for aferido pelos ANS-F dos grupos.

Código	Indicador / Fórmula	Meta	Fonte e periodicidade	Classificação / Tratamento
IND-CORP-01	Índice Global de Cumprimento dos ANS = chamados elegíveis sem descumprimento de ANS imputável à CONTRATADA ÷ total de chamados elegíveis x100. Cada chamado é contado uma única vez; somente é conforme quando todas as obrigações temporais aplicáveis e imputáveis à CONTRATADA tiverem sido cumpridas.	≥95% mensal e ≥95% anual	ITSM e registros correlatos. Mensal, com consolidação anual ponderada pela volumetria.	KPI estratégico. Resultado <95% exige análise de causa e Plano de Melhoria em até 5 dias úteis.
IND-CORP-02	Excelência na Satisfação = respostas válidas nas duas categorias superiores da escala ÷ total de respostas válidas x100.	≥90%	Pesquisa integrada ao ITSM. Mensal e anual. Apresentar também taxa de resposta e número absoluto de respostas.	KPI estratégico. Compõe a evidência institucional de satisfação.

4.2. Chamado com obrigação temporal vencida e ainda aberto será considerado não conforme no IND-CORP-01 na competência do vencimento. A consolidação anual utilizará a soma dos numeradores e denominadores do exercício, e não média aritmética simples dos percentuais mensais.

4.3. No IND-CORP-02, serão consideradas válidas somente respostas vinculadas a atendimento efetivamente encerrado e cuja unicidade possa ser comprovada. Quando houver menos de 30 respostas válidas no mês, deverá ser apresentada adicionalmente janela móvel de 3 meses para análise de tendência, sem alterar o resultado mensal oficial. As regras específicas do XLA constam da Seção 12.

5. GRUPO 1 - N1: ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL – CENTRAL DE SERVIÇOS

5.1. Prazos de atendimento por prioridade

Prioridade	Início do atendimento	Resolução ou escalonamento qualificado
P1 – Crítica	≤ 5 min	≤ 1 hora
P2 – Alta	≤ 15 min	≤ 3 horas
P3 – Média	≤ 30 min	≤ 6 horas úteis
P4 – Baixa	≤ 60 min	≤ 12 horas úteis

5.1.1. Para chamados relativos a sistemas judiciais ou componentes sob responsabilidade do PJES ou de fornecedor externo, a obrigação contratual do N1 encerra-se, para fins de SLA de solução, no escalonamento qualificado, permanecendo as obrigações de acompanhamento e comunicação previstas no TR.

5.2. Indicadores

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-N0-01	Disponibilidade dos canais digitais = (tempo contratado do canal - indisponibilidade imputável à CONTRATADA) ÷ tempo contratado do canal x100. Apurar separadamente Portal, Chatbot e WhatsApp; janelas aprovadas são excluídas.	≥99,5% por canal	Logs das soluções. Mensal.	ANS-F. Máx. 3% do Grupo 1 no conjunto dos canais, dividido igualmente entre os canais contratualmente ativos.



Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-N0-02	Sucesso de autoatendimento = interações digitais resolvidas integralmente sem atuação humana e sem reabertura ou novo contato associado ao mesmo motivo em até 7 dias ÷ interações digitais elegíveis com tentativa efetiva de autoatendimento x100.	≥20% a partir do 6º mês	ITSM/chatbot. Mensal.	KPI. Plano de melhoria se 2 meses consecutivos abaixo da meta.
IND-N0-03	Adoção digital = chamados iniciados por Portal/Chatbot/WhatsApp ÷ total de chamados elegíveis x100.	≥30% no 6º mês; ≥40% no 12º	ITSM. Mensal.	KPI, sem ajuste financeiro, pois depende também de comportamento do usuário.
IND-N1-01	Nível de serviço telefônico = chamadas válidas atendidas por agente humano em até 30 s após término da URA/entrada na fila ÷ chamadas válidas oferecidas x100. Excluir testes, chamadas tecnicamente inválidas e abandonos em até 10 s. Abandonos entre 11 e 30 s permanecem no denominador.	≥90%	CTI/URA. Mensal.	ANS-F. Máx. 4% do Grupo 1.
IND-N1-02	Taxa de abandono = chamadas válidas abandonadas após 30 s ÷ chamadas válidas oferecidas x100. Utilizar o mesmo universo de chamadas válidas do IND-N1-01.	≤5%	CTI/URA. Mensal.	ANS-F. Máx. 4% do Grupo 1.
IND-N1-03	FLR = chamados do Catálogo resolvíveis pelo N1, cuja janela de 7 dias se encerrou no período, resolvidos integralmente pelo N1 sem escalonamento e sem reabertura ou novo chamado associado ao mesmo motivo ÷ total de chamados elegíveis da mesma coorte x100.	≥50%	ITSM. Mensal. Catálogo versionado pela data de abertura.	ANS-F. Máx. 3% do Grupo 1.
IND-N1-04	Cumprimento do SLA de primeiro atendimento = chamados com primeira resposta válida dentro do prazo ÷ chamados cuja obrigação de primeiro atendimento foi cumprida ou teve prazo vencido no período x100.	≥95%	ITSM. Mensal. Apresentar P1, P2 e P3/P4 separadamente.	ANS-F. Máx. 4% do Grupo 1.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-N1-05	Cumprimento do SLA de resolução/escalonamento = chamados resolvidos ou escalonados qualificadamente dentro do prazo ÷ chamados cuja obrigação foi cumprida ou teve prazo vencido no período x100.	≥95%	ITSM. Mensal. Apresentar P1, P2 e P3/P4 separadamente.	ANS-F. Máx. 5% do Grupo 1.
IND-N1-06	Disponibilidade operacional do N1 = tempo em que a Central permaneceu apta a receber, registrar, classificar e tratar demandas ÷ tempo total de cobertura x100.	≥99,5%	ITSM, telefonia e registros operacionais. Mensal.	KPI. Indisponibilidades de canais são tratadas nos indicadores específicos.
IND-N1-07	Disponibilidade da telefonia/0800/URA/CTI = (tempo contratado - indisponibilidade de componente essencial que impeça recepção ou tratamento regular das chamadas) ÷ tempo contratado x100.	≥99,5%	Logs da telefonia. Mensal.	ANS-F. Máx. 4% do Grupo 1.
IND-N1-08	Cobertura de conhecimento dos 20 temas mais recorrentes = temas do Top 20 do trimestre anterior com artigo ativo, atualizado, tecnicamente validado e utilizável ÷ 20 x100. O Top 20 será congelado no início do trimestre.	≥90% após 90 dias	Base de Conhecimento e auditoria. Trimestral.	KPI. Substitui meta meramente quantitativa de artigos.
IND-N1-09	CSAT médio em escala de 1 a 5, apresentado com Top-2-Box, número de respostas e taxa de resposta.	≥4,0	Pesquisa de satisfação. Mensal.	KPI, analisado em conjunto com IND-CORP-02 e IND-XLA-01.
IND-N1-10	Cobertura de pesquisa = chamados elegíveis encerrados com pesquisa automaticamente disponibilizada ao usuário ÷ chamados elegíveis encerrados x100.	≥99%	ITSM. Mensal.	ANS-F. Máx. 1% do Grupo 1.
IND-N1-11	Taxa de reabertura = chamados reabertos ou sucedidos por novo chamado tecnicamente associado ao mesmo motivo em até 7 dias ÷ chamados elegíveis cuja janela de observação de 7 dias tenha se encerrado no período x100.	≤2%	ITSM. Mensal.	ANS-F. Máx. 3% do Grupo 1.



Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-N1-12	NPS – Net Promoter Score, apurado por pesquisa específica semestral.	≥50	Pesquisa específica. Semestral.	KPI, sem ajuste financeiro autônomo.
IND-N1-13	Tempo Médio de Espera (TME) = soma dos tempos válidos de espera em fila telefônica ÷ chamadas válidas atendidas.	≤30 s	CTI/URA. Mensal.	KPI/KRI de capacidade. Dois meses consecutivos acima da referência exigem análise de capacidade.
IND-N1-14	Utilização do conhecimento = chamados elegíveis solucionados com associação válida, material e tecnicamente pertinente a artigo/procedimento efetivamente utilizado ÷ chamados elegíveis solucionados x100.	≥60% a partir do 4º mês	ITSM e Base de Conhecimento. Mensal.	KPI. Associação automática ou posterior sem relação material não é válida.
IND-N1-15	Rotatividade da equipe = profissionais que deixaram a operação ou foram substituídos por iniciativa da CONTRATADA ÷ média diária de profissionais ativos no período x100. Apurar também média móvel de 3 meses.	≤10%	Relação nominal, admissões/desligamentos e registros do preposto. Mensal.	KPI/GIC. Excluir férias, licenças legais e substituições solicitadas pelo PJES por motivo não imputável à CONTRATADA.
IND-N1-16	Evolução da Base de Conhecimento = quantidade de artigos novos ou substancialmente atualizados, tecnicamente validados e relacionados a demandas reais. Alterações apenas ortográficas, de formatação ou metadados não contam.	≥10/mês nos 6 primeiros meses; após isso, conforme backlog e cobertura	Base de Conhecimento e validação da STIC. Mensal.	KPI transitório.
KRI-N1-01	Pico de abandono = taxa de abandono >10% em janela horária cheia com no mínimo 20 chamadas válidas oferecidas, excluídos testes e eventos formalmente excluídos.	≤10% por janela	CTI/URA. Monitoramento diário e consolidação mensal.	KRI. Ultrapassagem exige análise de causa e ação corretiva até o próximo dia útil.

6. GRUPO 2 – N2: ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL – SUPORTE TÉCNICO

6.1. Prazos de atendimento – Subgrupo N2-Fixo – Postos Técnicos Fixos em Unidades Prioritárias + subequipe N2 Remoto:

Prioridade	Início do atendimento	Resolução	SLA TOTAL
P1 – Crítica	≤ 30 min	≤ 3 horas úteis	≤ 3:30 horas úteis
P2 – Alta	≤ 2 horas úteis	≤ 6 horas úteis	≤ 8 horas úteis
P3 – Média	≤ 4 horas úteis	≤ 12 horas úteis	≤ 16 horas úteis
P4 – Baixa	≤ 8 horas úteis	≤ 16 horas úteis	≤ 24 horas úteis

6.2. Prazos de atendimento – Subgrupo N2-Itinerante – Atendimento Presencial por Polos Regionais

Comarca-sede do polo			
Prioridade	Início do atendimento	Resolução	SLA TOTAL
P1 – Crítica	≤ 30 min	≤ 3 horas úteis	≤ 3:30 horas úteis
P2 – Alta	≤ 2 horas úteis	≤ 6 horas úteis	≤ 8 horas úteis
P3 – Média	≤ 4 horas úteis	≤ 12 horas úteis	≤ 16 horas úteis
P4 – Baixa	≤ 8 horas úteis	≤ 16 horas úteis	≤ 24 horas úteis

Demais comarcas do polo			
Prioridade	Início do atendimento	Resolução	SLA TOTAL
P1 – Crítica	≤ 2 horas úteis	≤ 3 horas úteis	≤ 5 horas úteis
P2 – Alta	≤ 4 horas úteis	≤ 6 horas úteis	≤ 10 horas úteis
P3 – Média	≤ 8 horas úteis	≤ 12 horas úteis	≤ 20 horas úteis
P4 – Baixa	≤ 16 horas úteis	≤ 16 horas úteis	≤ 32 horas úteis

6.2.1. Condições ordinárias de deslocamento, trânsito, distância e planejamento de rotas integram o risco operacional da CONTRATADA. Situação extraordinária somente poderá suspender o prazo quando enquadrada nas regras gerais do item 2 e devidamente comprovada.

6.3. Prazos de atendimento – Subgrupo N2-VIP – Mesa de Atendimento Presencial ao 2º Grau

Prioridade	Início do atendimento	Resolução	SLA TOTAL
P1 – Crítica	≤30 min	≤1 hora	≤1:30 horas
P2 – Alta	≤1 hora	≤2 horas	≤ 3 horas
P3 – Média	≤2 horas úteis	≤4 horas úteis	≤ 6 horas úteis
P4 – Baixa	≤4 horas úteis	≤8 horas úteis	≤ 12 horas úteis

6.4. Indicadores

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-N2-01	Cumprimento do SLA de início/chegada = atendimentos elegíveis cujo início ou chegada ocorreu dentro do prazo ÷ atendimentos cuja obrigação foi cumprida ou teve prazo vencido no período x100.	≥90% entre D+31 e D+90; ≥95% a partir de D+91	ITSM e registros auditáveis de campo. Mensal.	ANS-F. Máx. 4% do Grupo 2.
IND-N2-02	Cumprimento do SLA de conclusão = atendimentos solucionados, restaurados ou escalonados qualificadamente dentro do prazo após início/chegada ÷ atendimentos cuja obrigação foi cumprida ou teve prazo vencido no período x 100.	≥90% entre D+31 e D+90; ≥95% a partir de D+91	ITSM e evidências de atendimento. Mensal.	ANS-F. Máx. 5% do Grupo 2.
IND-N2-03	Retrabalho presencial = atendimentos que exigiram nova visita pelo mesmo motivo, por falha tecnicamente atribuível à intervenção anterior, em até 7 dias ÷ atendimentos presenciais cuja janela de 7 dias se encerrou no período x100.	≤5%	ITSM, histórico, evidências de campo e auditoria. Mensal.	ANS-F. Máx. 3% do Grupo 2.
IND-N2-VIP-01	Cumprimento do SLA de início VIP = chamados VIP iniciados presencialmente dentro do prazo ÷ chamados VIP cuja obrigação de início foi cumprida ou venceu no período x100.	≥95%	ITSM. Mensal.	ANS-F. Máx. 4% do Grupo 2.
IND-N2-VIP-02	Cumprimento do SLA de resolução/escalonamento VIP = chamados VIP solucionados ou escalonados qualificadamente no prazo ÷ chamados VIP cuja obrigação foi cumprida ou venceu no período x100.	≥95%	ITSM e evidências. Mensal.	ANS-F. Máx. 5% do Grupo 2.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-N2-04	Disponibilidade dos postos fixos e VIP = horas efetivamente cobertas por profissional qualificado ou substituto equivalente ÷ horas de cobertura contratualmente previstas x100.	100%	Escalas, registros de presença, ITSM e evidências. Mensal.	Não prestação. Dedução pro rata do posto/subcomponente, sem sujeição ao teto de ANS-F.

6.4.1. Será considerado retrabalho apenas quando houver nexo técnico entre a nova visita e inadequação, incompletude, erro ou falha da intervenção anterior imputável à CONTRATADA. Não caracterizam retrabalho ocorrência distinta, alteração posterior de requisito ou ambiente, retorno previamente programado como parte necessária da solução, dependência do CONTRATANTE formalmente registrada ou impedimento de acesso não imputável à CONTRATADA.

6.4.2. O valor mensal do subcomponente VIP e dos demais postos sujeitos a dedução deverão estar expressamente identificados na composição de preços da proposta e no contrato.

6.4.3. A ausência de acesso físico por responsabilidade do CONTRATANTE, indisponibilidade indispensável do usuário ou impedimento formal de terceiro poderá suspender o prazo quando devidamente registrada. Indisponibilidade de técnico, veículo, rota, equipamento ou outro recurso da CONTRATADA não suspende SLA.

6.5. Indicador transversal de qualidade do atendimento no plantão judiciário

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Classificação / Tratamento
IND-PLT-01	Falhas de atendimento no plantão = chamados de plantão com falha operacional validada ÷ total de chamados de plantão cuja análise tenha sido concluída no período x100. Falhas incluem ausência de registro, indisponibilidade injustificada de canal/plantonista, não atendimento, comunicação obrigatória ausente, escalonamento incorreto, ausência de contorno tecnicamente possível ou encerramento sem solução efetiva.	≤1%	ITSM, telefonia, registros de acionamento e auditoria. Mensal.	KPI crítico/KRI. P1 com falha exige PIR em até 2 dias úteis. Sem ajuste autônomo quando o mesmo fato já gerar ANS-F.

7. GRUPO 3 – N3: SUPORTE ESPECIALIZADO

Prioridade	Início do atendimento	Restauração	Resolução definitiva	SLA TOTAL
P1 – Crítica	≤15 min	≤ 45 min	≤ 1 hora	≤ 2 horas
P2 – Alta	≤30 min	≤ 1:30 horas	≤ 2 horas	≤ 4 horas
P3 – Média	≤ 1 hora	≤ 3 horas	≤4 horas	≤ 8 horas
P4 – Baixa	≤2 horas uteis	≤6 horas uteis	≤8 horas uteis	≤ 16 horas uteis

7.1. Prazos de atendimento por prioridade

7.1.1. Para incidentes de causa aplicacional, funcional ou de fornecedor externo, os prazos do N3 aplicam-se somente às atividades de infraestrutura e ao suporte de contorno sob sua responsabilidade, cessando no escalonamento qualificado quando a resolução depender exclusivamente de terceiro.

7.1.2. Restauração e resolução definitiva são marcos distintos. O cumprimento do prazo de restauração não encerra a obrigação de tratamento de Problema, ação corretiva ou correção definitiva quando estes forem tecnicamente necessários e estiverem sob responsabilidade da CONTRATADA.

7.2. Classes de disponibilidade

7.2.1. Os serviços e ativos sob responsabilidade do N3 serão classificados prospectivamente pela STIC no Catálogo de Serviços e CMDB: Classe A – crítico à prestação jurisdicional, plantão ou infraestrutura sem alternativa; Classe B – essencial, com alternativa limitada ou degradação relevante; Classe C – geral, com impacto operacional controlado.

7.3. Indicadores

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-N3-01	Cumprimento de restauração P1/P2 = incidentes restaurados ou com contorno aceitável dentro do prazo ÷ incidentes cuja obrigação foi cumprida ou venceu no período x100, apurado separadamente para P1 e P2. Para ajuste financeiro, utiliza-se o maior desvio entre as prioridades.	≥95% em P1 e ≥95% em P2; 100% dos P1 ≤8h	ITSM, monitoramento e PIR. Mensal.	ANS-F. Máx. 6% do Grupo 3. Qualquer P1 >8h sob responsabilidade do N3 aplica 100% do ajuste máximo do indicador.
IND-N3-02	Disponibilidade da infraestrutura gerenciada = (tempo total - indisponibilidade imputável ao N3) ÷ tempo total x100, apurada individualmente por serviço/IC. Para cada classe, o efeito financeiro considerará o maior déficit individual da classe, vedada soma pelo mesmo evento.	Classe A ≥99,9%; B ≥99,5%; C ≥99,0%	Monitoramento/ITSM. Mensal, com relatório individual por serviço/IC.	ANS-F. Máx. 6% Classe A, 4% Classe B e 2% Classe C, observada causalidade.
IND-N3-03	Mudanças bem-sucedidas = mudanças sob execução ou controle material da CONTRATADA concluídas no período autorizado, com critérios de sucesso atendidos e sem incidente tecnicamente relacionado em até 72h ÷ mudanças elegíveis implementadas x100.	≥95%	ITSM - Change Enablement. Mensal.	ANS-F. Máx. 3% do Grupo 3.
IND-N3-04	Cumprimento do SLA de início técnico P1/P2 = acionamentos com início técnico válido dentro do prazo ÷ acionamentos cuja obrigação foi cumprida ou venceu no período x100, apurado separadamente por prioridade. Para ajuste, considera-se o maior desvio.	≥95% em P1 e ≥95% em P2	ITSM e registros de paging/acionamento. Mensal.	ANS-F. Máx. 4% do Grupo 3.
IND-N3-05	Atualidade da documentação técnica = documentos vencidos no período e revisados/validados dentro do ciclo definido pela criticidade ÷ documentos devidos x100.	≥90%	Repositório documental/ITSM. Trimestral.	KPI. Ciclo de revisão baseado em risco.
IND-PRB-01	RCA/PIR tempestivo: P1 sob responsabilidade total ou parcial da CONTRATADA com RCA/PIR validável em até 5 dias úteis; P2 recorrentes ou selecionados pela STIC em até 10 dias úteis.	P1: 100%; P2 elegíveis: ≥95%	ITSM, PIR/RCA. Mensal.	ANS-F. Máx. 3% do Grupo 3.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-PRB-02	Ações corretivas no prazo = ações decorrentes de RCA concluídas até a data aprovada ÷ ações vencidas no período x100.	≥90%	Plano de ação/ITSM. Mensal.	KPI. Atraso reiterado integra GIC e governança.
IND-PRB-03	Recorrência de problemas conhecidos = incidentes associados a erro conhecido/problema já tratado ÷ incidentes elegíveis x100, com análise de tendência.	Tendência decrescente; meta anual após 6 meses de baseline	ITSM/KEDB. Mensal.	KPI, sem ajuste autônomo.
IND-PRB-04	Cumprimento de ações corretivas críticas = ações críticas de Problemas cuja causa esteja total ou parcialmente sob responsabilidade da CONTRATADA, concluídas até a data formalmente aprovada ÷ ações críticas vencidas no período x100.	≥95%	ITSM, KEDB, RCA/PIR e Change Enablement. Mensal.	ANS-F. Máx. 2% do Grupo 3.

7.3.1. Problemas críticos recorrentes deverão possuir Plano de Tratamento em até 5 dias úteis após a aprovação do RCA, com prazo de solução definido conforme criticidade, risco, complexidade, dependências e necessidade de mudança. Não se estabelece prazo único para solução definitiva quando houver dependência externa ou necessidade técnica devidamente justificada.

7.4. Resposta operacional a incidentes de segurança cibernética

7.4.1. Os indicadores desta subseção tratam exclusivamente da execução operacional das ações de detecção, acionamento, contenção e preservação de evidências sob responsabilidade da CONTRATADA. Não transferem à CONTRATADA a governança institucional de Segurança da Informação, a autoridade da ETIR, a classificação institucional final do incidente, a decisão de comunicação externa ou outras competências indelegáveis do CONTRATANTE.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-SEC-01	Acionamento de incidente cibernético = eventos SEC-P1/SEC-P2 detectados pela operação contratada e formalmente comunicados à ETIR/STIC dentro do prazo ÷ eventos elegíveis x100. T0 = primeiro sinal tecnicamente detectável registrado na fonte oficial.	SEC-P1: comunicação ≤5 min e ≥99%; SEC-P2: ≤15 min e ≥95%	Monitoramento, ITSM e registros de acionamento. Mensal.	ANS-F. Máx. 2% do Grupo 4. Para a mesma obrigação temporal, prevalece sobre NOC-02/03, sem dupla incidência.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-SEC-02	Início da contenção operacional = incidentes SEC-P1/SEC-P2 em que ações previamente autorizadas por runbook foram iniciadas dentro do prazo após o acionamento/ordem de contenção ÷ incidentes elegíveis x100.	SEC-P1 ≤15 min; SEC-P2 ≤30 min; cumprimento ≥95%	ITSM, logs técnicos e runbooks. Mensal.	ANS-F. Máx. 2% do Grupo 3, somente para ações sob responsabilidade da CONTRATADA.
IND-SEC-03	Preservação de evidências = incidentes de segurança tratados pela CONTRATADA com timestamps, logs, ações realizadas e evidências preservadas conforme procedimento aprovado ÷ incidentes elegíveis x100.	100%	ITSM, repositório de evidências e trilhas de auditoria. Mensal.	KPI crítico/controle de segurança. Falha exige tratamento de não conformidade e análise pela STIC/ETIR.

8. GRUPO 4 - NOC 24x7x365

8.1. O NOC operará de forma contínua e proativa. As métricas de detecção e escalonamento serão expressas como percentual de eventos atendidos dentro do prazo, evitando o uso de médias de minutos como base de ajuste financeiro.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-NOC-01	Disponibilidade operacional do NOC = tempo em que a operação permaneceu apta a monitorar, correlacionar e acionar ÷ tempo total contratado x100. Excluir somente falhas comprovadas de ferramenta/recurso sob responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.	≥99,9%	Logs de turno, monitoramento e ITSM. Mensal.	ANS-F. Máx. 5% do Grupo 4.
IND-NOC-02	Deteção/registro P1 no prazo = eventos P1 tecnicamente detectáveis registrados no ITSM em até 5 min do primeiro sinal tecnicamente detectável na ferramenta oficial ÷ P1 elegíveis x100.	≥95%	Monitoramento e ITSM. Mensal.	ANS-F. Máx. 4% do Grupo 4, ressalvado IND-SEC-01.
IND-NOC-03	Deteção/registro P2 no prazo = eventos P2 tecnicamente detectáveis registrados no ITSM em até 15 min do primeiro sinal tecnicamente detectável ÷ P2 elegíveis x100.	≥95%	Monitoramento e ITSM. Mensal.	ANS-F. Máx. 3% do Grupo 4, ressalvado IND-SEC-01.
IND-NOC-04	MTTE - cumprimento do prazo de escalonamento = eventos P1 acionados formalmente em até 15 min e P2 em até 30 min ÷ eventos elegíveis x100, apurado separadamente. Para ajuste, considera-se o maior desvio.	≥95% P1 e ≥95% P2	ITSM e registros de acionamento. Mensal.	ANS-F. Máx. 4% do Grupo 4.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-NOC-05	Taxa de detecção proativa = incidentes P1/P2 monitoráveis identificados pelo NOC antes de comunicação de usuário/área ÷ incidentes P1/P2 monitoráveis x100. O universo monitorável será versionado pela STIC.	≥80% a partir do 6º mês	ITSM e monitoramento. Mensal.	KPI estratégico.
IND-NOC-06	Falsos positivos = chamados automáticos ou manuais abertos a partir de alertas posteriormente confirmados como falso positivo ÷ total de chamados originados por alertas x100.	≤15% até o 6º mês; ≤10% a partir do 7º	ITSM/monitoramento. Mensal.	KPI. Dois meses acima da meta exigem plano de tuning.
IND-NOC-07	Cobertura de ativos monitorados = ICs elegíveis definidos pela STIC e efetivamente monitorados ÷ ICs elegíveis x100. O universo será versionado e auditável.	≥98% após aceite do CMDB/monitoramento	Monitoramento e CMDB. Mensal.	ANS-F. Máx. 3% do Grupo 4.
IND-NOC-08	Relatório Mensal do NOC entregue até o 5º dia útil, contendo eventos, indisponibilidades, capacidade, falsos positivos e ações de melhoria.	100% no prazo	Protocolo de entrega. Mensal.	Ajuste direto por atraso: 0,5% do Grupo 4 por dia útil, máx. 2%, sem duplicidade com relatório consolidado.

8.2. Incidente P1/P2 tecnicamente monitorável comunicado primeiro por usuário ou área negocial será considerado falha de detecção proativa, salvo ausência comprovada de cobertura, telemetria, regra ou acesso na ferramenta sob responsabilidade do CONTRATANTE.

9. PLATAFORMA ITSM E INTEGRAÇÃO NOC-ITSM

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-ITSM-01	Disponibilidade da plataforma ITSM = tempo disponível ÷ tempo contratado x100, excluídas janelas aprovadas. Abrange portal, console de agentes, APIs e recursos indispensáveis. A plataforma será considerada indisponível quando falha de componente essencial impedir materialmente a operação.	≥99,9%	Logs do serviço e monitoramento. Mensal.	ANS-F. Máx. 5% do Grupo 1.
IND-INT-01	Latência da integração = eventos de monitoramento que geram chamado no ITSM em menos de 5 min ÷ eventos elegíveis x100.	≥95%	Logs de API/monitoramento/ITSM. Mensal.	KPI técnico; vedada dupla incidência com IND-NOC-02/03.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-INT-02	Completude de chamados automáticos = chamados automáticos com todos os campos obrigatórios preenchidos ÷ chamados automáticos x100.	≥99%	ITSM. Mensal.	KPI técnico.
IND-INT-03	Sucesso de correlação/baixa = encerramentos elegíveis correlacionados corretamente com o alerta de origem ÷ encerramentos automáticos x100.	≥98%	Logs de integração. Mensal.	KPI técnico.

9.1. O descumprimento de IND-INT-01, IND-INT-02 ou IND-INT-03 por 2 meses consecutivos, quando não refletido em outro ANS-F, constituirá não conformidade técnica e exigirá plano corretivo em até 5 dias úteis, sem criar ajuste duplicado pelo mesmo evento.

9.2. A implantação e o aceite inicial da plataforma ITSM permanecem sujeitos aos marcos do Termo de Referência. O descumprimento de marco de implantação será tratado como atraso de entrega contratual, sem confundir-se com o SLA recorrente de disponibilidade.

9.3. O IND-ITSM-01 produzirá efeitos financeiros a partir do aceite operacional da plataforma ITSM para utilização em produção, inclusive quando esse aceite ocorrer durante o período de Transição Inicial.

9.4 A rampa de estabilização aplicável aos indicadores de desempenho de N1 e N2 não se aplica à disponibilidade técnica da plataforma ITSM já aceita e colocada em produção.

10. CMDB E GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

10.1. Os indicadores do CMDB passam a produzir efeitos financeiros após o aceite formal da implantação inicial pela STIC, cujo prazo máximo corresponde ao marco D+90 da Transição Inicial, sem prejuízo da exigibilidade dos marcos intermediários de D+15, D+30 e D+60 previstos no Anexo II.

10.2 A conclusão antecipada e o aceite formal do CMDB poderão antecipar o início da sua apuração oficial,

10.3 O período anterior ao aceite constitui fase de implantação da base e não afasta eventual responsabilização por atraso ou descumprimento dos marcos estabelecidos no Termo de Referência.

10.4. A amostragem com efeito financeiro será definida por critérios objetivos, estratificados e reproduzíveis, sem seleção da amostra pela CONTRATADA, preservada a possibilidade de ampliação pela fiscalização diante de indícios de desvio.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-CMDB-01	Cobertura e completude = ICs ativos com cadastro e todos os atributos obrigatórios preenchidos ÷ ICs ativos elegíveis x100. Os atributos obrigatórios serão versionados pela STIC.	≥98%	CMDB e inventário. Mensal após aceite.	ANS-F. Máx. 3% do Grupo 2.
IND-CMDB-02	Vinculação de chamados = chamados de microinformática encerrados com IC correto vinculado ÷ chamados elegíveis x100.	≥98%	ITSM/CMDB. Mensal.	ANS-F. Máx. 2% do Grupo 2.
IND-CMDB-03	Atualização tempestiva = alterações de configuração registradas no CMDB em até 48h ÷ alterações auditadas x100.	≥95%	ITSM/CMDB. Mensal. Amostragem definida pela STIC.	ANS-F. Máx. 2% do Grupo 2.
IND-CMDB-04	Acurácia física/lógica = ICs auditados cuja situação real corresponde ao CMDB nos atributos críticos ÷ ICs auditados x100. Amostragem estratificada por classe/localidade.	≥97%	Auditoria física/lógica. Trimestral.	ANS-F. Máx. 3% do Grupo 2.
IND-CMDB-05	ICs duplicados, órfãos ou inconsistentes sem tratamento = ICs com anomalia não justificada ÷ ICs ativos x100.	≤2%	CMDB. Mensal.	KPI de higiene da base.

11. QUALIDADE, AUDITORIA E GOVERNANÇA

11.1. A auditoria será orientada a risco, criticidade e relevância, com reforço sobre prioridades, canais, localidades e grupos solucionadores que apresentem maior exposição. A STIC poderá ampliar a amostra diante de indícios de desvio, reclamações, reincidência ou deterioração de indicador.

11.2. Serão auditados obrigatoriamente 100% dos incidentes P1, 100% dos chamados reabertos por reclamação formal e amostra reforçada dos P2 e dos grupos/categorias com tendência de desvio.

11.2.1. Sem prejuízo da amostragem adicional baseada em risco, deverá ser auditado semanalmente, no mínimo, o equivalente a 0,5% das gravações telefônicas e 0,5% dos registros de atendimento produzidos na semana, assegurando rastreabilidade das recomendações e planos de ação.

11.2.2. Para o IND-QA-01, constituem não conformidades de qualidade, conforme aplicável: classificação incorreta; usuário afetado incorreto; ausência de informações obrigatórias; registro inadequado de contatos; escalonamento ou desmembramento incorreto; associação indevida de conhecimento; ausência de prints, logs ou evidências exigidas; pausa indevida; ausência de nova tentativa de contato no prazo procedimental; agendamento não cumprido; uso incorreto do ITSM; registro textual inadequado ou insuficiente; IC incorreto; encerramento sem anuência quando exigida; encerramento sem solução efetiva; e outras falhas objetivamente demonstráveis previstas em procedimento aprovado pela STIC.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Classificação / Tratamento
IND-QA-01	Conformidade processual = chamados auditados que atendem aos critérios obrigatórios de registro, diagnóstico, evidência, comunicação e encerramento ÷ chamados auditados x100.	≥99%	Auditoria STIC/relatórios. Mensal.	KPI. Dois meses consecutivos abaixo de 99% exigem Plano Formal de Qualidade.
IND-QA-02	Acurácia de classificação = chamados auditados corretamente classificados em tipo, serviço, prioridade e grupo solucionador ÷ chamados auditados x100.	≥95%	ITSM e auditoria. Mensal.	KPI. Erro que cause descumprimento de SLA não exclui o chamado do ANS aplicável.
IND-QA-03	Retrabalho por não conformidade = chamados devolvidos por erro de classificação, diagnóstico incompleto ou ausência de evidência ÷ chamados escalonados x100.	≤3%	ITSM. Mensal.	KPI, sem ajuste financeiro autônomo.
IND-GOV-01	Integridade da medição = ocorrências confirmadas de descaracterização, manipulação intencional, fraude, ocultação de evidência ou uso indevido de status/pausa com finalidade de alterar ANS.	0 ocorrência	Logs do ITSM, telefonia, monitoramento e trilhas de auditoria. Contínuo/mensal.	Controle de integridade. Ocorrência confirmada exige refazimento da apuração e poderá caracterizar inadimplemento grave mediante procedimento próprio.

11.3. O Relatório Gerencial Mensal deverá ser entregue até o 5º dia útil do mês subsequente. Atraso imputável à CONTRATADA ensejará ajuste de 0,2% do valor mensal total do contrato por dia útil, limitado a 1% no período, sem cumular com IND-NOC-08 quando o atraso decorrer do mesmo documento consolidado.

11.4. A não realização de Reunião de Governança por causa imputável à CONTRATADA, não remarcada em até 5 dias úteis, ensejará ajuste de 0,5% do valor mensal total do contrato no período. Não haverá ajuste quando a reunião deixar de ocorrer por decisão ou indisponibilidade do CONTRATANTE.

12. EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO – ACORDO DE NÍVEL DE EXPERIÊNCIA (XLA)

12.1. O Acordo de Nível de Experiência – XLA (Experience Level Agreement) complementa, sem substituir, os Acordos de Nível de Serviço tradicionais. Enquanto os SLA mensuram predominantemente tempo, disponibilidade, cumprimento de prazos, resolutividade e qualidade operacional, o XLA mensura a percepção do usuário quanto à satisfação, esforço, clareza da comunicação e resolução percebida ao longo da jornada de atendimento.

12.2. O XLA será utilizado como instrumento de governança, diagnóstico e melhoria contínua, com coleta automatizada e rastreável, preferencialmente no mesmo mecanismo de pesquisa já utilizado para o CSAT, vedada a seleção manual de usuários ou respostas pela CONTRATADA. O resultado consolidado não implica, por si só, atribuição automática de responsabilidade à CONTRATADA quando a jornada envolver equipe interna do PJES ou fornecedor externo.

12.3. Questionário padrão de experiência

12.3.1. A pesquisa conterá, no máximo, 4 (quatro) perguntas obrigatórias de resposta rápida e 1 (um) campo opcional de comentário livre. As perguntas deverão utilizar escala de 1 a 5, considerando-se favoráveis as notas 4 e 5. A STIC poderá ajustar a redação durante o período de baseline, preservadas as dimensões conceituais e a comparabilidade histórica.

Dimensão	Pergunta ao usuário	Escala	Resposta favorável	Peso no XLA
Satisfação (SAT)	Quão satisfeito você ficou com o atendimento recebido?	1 a 5	Notas 4 ou 5	30%
Esforço (CES)	Foi fácil obter o atendimento ou a solução de que você precisava?	1 a 5	Notas 4 ou 5	30%
Comunicação (COM)	Você recebeu informações claras e adequadas durante o atendimento?	1 a 5	Notas 4 ou 5	20%
Resolução percebida (RES)	Sua necessidade foi efetivamente resolvida?	1 a 5	Notas 4 ou 5	20%

12.3.2. O campo de comentário livre será opcional e terá uso qualitativo, não compondo diretamente o cálculo. A dimensão de satisfação poderá utilizar a mesma resposta que alimenta o IND-CORP-02 e o IND-N1-09, evitando múltiplos convites ao usuário para o mesmo atendimento.

12.3.3. A dimensão Resolução percebida mede a percepção no momento da pesquisa. Para validação da jornada, deverá ser correlacionada com reabertura, retrabalho e novo chamado tecnicamente associado ao mesmo motivo em até 7 (sete) dias, sem exigir do usuário previsão sobre eventual contato futuro.

12.4. Indicadores de experiência

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta / Referência	Evidência / Periodicidade	Classificação / Tratamento
IND-XLA-01	Índice de Experiência do Usuário - XLA = (SAT x 0,30) + (CES x 0,30) + (COM x 0,20) + (RES x 0,20), em que cada dimensão corresponde ao percentual de respostas favoráveis (notas 4 ou 5). Resultado de 0 a 100 pontos.	Meses 1-3: baseline; meses 4-6: ≥80; a partir do 7º mês: ≥85.	Pesquisa integrada ao ITSM. Mensal, com média móvel de 3 meses e segmentações quando houver base suficiente.	KPI estratégico/KRI. Sem ajuste financeiro autônomo. Aciona o Gatilho de Melhoria da Experiência nas hipóteses do item 12.7.
IND-XLA-02	Customer Effort Score - CES = respostas favoráveis à pergunta de facilidade ÷ respostas válidas da dimensão x100.	≥85% a partir do 4º mês.	Pesquisa integrada ao ITSM. Mensal.	KPI de experiência. Resultado abaixo da referência por 2 meses consecutivos integra a análise do item 12.7.
IND-XLA-03	Taxa de participação = pesquisas respondidas ÷ pesquisas efetivamente entregues aos usuários x100. Deve ser apresentada com quantidades enviadas, entregues e respondidas.	Baseline meses 1-3; referência gerencial ≥15% a partir do 4º mês.	ITSM. Mensal.	KPI de confiabilidade da amostra, sem ajuste financeiro. Queda persistente exige análise de causa e revisão do mecanismo de pesquisa.

12.4.1. SAT, COM e RES serão obrigatoriamente apresentados como dimensões do IND-XLA-01, com seus percentuais próprios, sem criação de indicadores financeiros adicionais. O NPS permanecerá como indicador estratégico semestral de relacionamento e percepção global, não compondo o cálculo mensal do XLA.

12.5. Regras de apuração, amostragem e proteção contra viés

12.5.1. Para cada dimensão, o percentual será calculado sobre as respostas válidas da respectiva pergunta. A ausência de resposta em uma dimensão não invalidará as demais respostas do mesmo usuário. O IND-XLA-01 será apresentado com uma casa decimal, sem arredondamentos intermediários.

12.5.2. O resultado consolidado deverá ser segmentado, quando houver base suficiente, por canal, prioridade, serviço, grupo solucionador, localidade, modalidade remoto/presencial, público VIP e tipo de demanda. Segmentações com menos de 10 respostas válidas serão identificadas como "amostra insuficiente" e não poderão fundamentar isoladamente conclusão de responsabilidade contratual.

12.5.3. Para interpretação do resultado mensal consolidado, será utilizada como base mínima indicativa a existência de 30 respostas válidas. Abaixo desse volume, o resultado mensal será reportado, mas deverá ser analisado conjuntamente com a janela móvel de 3 meses e com a taxa de participação, sem presunção de representatividade estatística.

12.5.4. A seleção das pesquisas será automatizada pela plataforma ITSM segundo regras definidas ou aprovadas pela STIC, mediante envio universal ou amostragem automática estratificada. É vedada à CONTRATADA a escolha manual de usuários ou chamados, indução de nota, condicionamento do encerramento à avaliação, solicitação de alteração de resposta, descarte seletivo ou qualquer manipulação do universo pesquisado.

12.5.5. Serão excluídas somente respostas comprovadamente oriundas de teste, duplicidade técnica, falha sistêmica ou registro inválido. Toda exclusão deverá ser documentada, rastreável e auditável.

12.6. Causalidade e jornada ponta a ponta

12.6.1. O XLA mede a experiência da jornada, que poderá envolver N1, N2, N3, NOC, equipes internas do PJES e fornecedores externos. Resultado desfavorável deverá ser submetido à análise de causalidade, considerando tempos, transferências, informações prestadas, dependências, responsabilidades e evidências registradas no ITSM.

12.6.2. Falhas de comunicação, ausência de acompanhamento, registro inadequado, escalonamento incorreto, repetição desnecessária de informações ou esforço adicional causado pela CONTRATADA poderão ser atribuídos à operação contratada, ainda que a solução técnica final pertença a equipe interna ou terceiro.

12.6.3. Atrasos ou falhas exclusivamente imputáveis ao CONTRATANTE ou a fornecedor externo não gerarão ajuste financeiro à CONTRATADA por meio do XLA, sem prejuízo da medição institucional da experiência e das obrigações de acompanhamento e comunicação previstas no TR.

12.7. Gatilho de Melhoria da Experiência - GME

12.7.1. O GME é mecanismo gerencial específico para tratamento de deterioração da experiência e não gera ajuste financeiro autônomo. Será aberto Plano de Melhoria da Experiência quando ocorrer uma das situações abaixo:

Gatilho	Condição
Resultado crítico	IND-XLA-01 <80 pontos em qualquer mês após o baseline.
Persistência	IND-XLA-01 abaixo da meta aplicável por 2 meses consecutivos.
Deterioração	Queda de 5 pontos ou mais em relação à média móvel dos 3 meses anteriores.
Dimensão crítica	Qualquer dimensão SAT, CES, COM ou RES <75% por 2 meses consecutivos.
Desigualdade de jornada	Diferença >10 pontos percentuais entre segmentos comparáveis com amostra suficiente, sem justificativa operacional.
Evidência qualitativa	Ocorrência reiterada de elevado esforço, repetição de informações, transferências indevidas ou falha de comunicação, ainda que o SLA técnico tenha sido cumprido.

12.7.2. O Plano de Melhoria da Experiência deverá conter causa, segmentos afetados, correlação com SLA/KPI/KRI, medidas corretivas, responsável, prazo, resultado esperado e forma de verificação. Poderá abranger revisão de scripts, Base de Conhecimento, automações, jornada digital, roteamento, comunicação, treinamento, dimensionamento, integrações entre níveis ou simplificação de formulários.

12.7.3. Quando a análise de causalidade demonstrar que a deterioração do XLA decorre predominantemente de insuficiência de capacidade, fila, backlog, roteamento ou dimensionamento sob responsabilidade da CONTRATADA, o evento poderá compor o GIC-A como evidência adicional de risco de capacidade, sem duplicar obrigação ou ajuste financeiro.

12.8. Tratamento contratual e efeitos financeiros

12.8.1. Os indicadores XLA são classificados como KPI/KRI e não produzem ajuste financeiro autônomo. A ausência de ajuste próprio não afasta os ajustes de outros ANS-F quando o mesmo fato também configurar descumprimento objetivo de obrigação contratual, observada a vedação à dupla incidência.

12.8.2. A superação das metas do XLA não gera bônus, crédito ou earn-back. Eventual transformação futura de indicador XLA em ANS-F dependerá de série histórica suficiente, estabilidade da coleta, definição de responsabilidade controlável pela CONTRATADA, avaliação jurídica e econômico-financeira e formalização contratual adequada.

12.9. Relatório, auditoria e governança do XLA

12.9.1. O Relatório Gerencial Mensal conterá seção específica de Experiência do Usuário com: resultado do IND-XLA-01 e de cada dimensão; IND-XLA-02 e IND-XLA-03; quantidades enviadas, entregues e respondidas; segmentações válidas; comparação com SLA, reabertura, retrabalho, abandono, TME, FLR e qualidade; principais causas de avaliações desfavoráveis; média móvel; e situação dos Planos de Melhoria da Experiência.

12.9.2. O CONTRATANTE terá acesso irrestrito aos dados brutos e consolidados da pesquisa na plataforma ITSM e poderá auditar seleção da amostra, convites, respostas, exclusões, fórmulas e consolidações. A CONTRATADA deverá assegurar que a resposta do usuário não possa ser alterada após o seu envio.

12.9.3. Os resultados do XLA serão apresentados nas Reuniões de Governança com ênfase em tendência, causas, segmentos afetados e efetividade das ações de melhoria, e não apenas no valor agregado do indicador.

13. LINK DEDICADO E SOLUÇÕES DE APOIO

13.1. Para fins de medição do resultado da interconectividade, aplica-se o indicador abaixo.

Código	Indicador / Fórmula e regra específica	Meta	Evidência / Periodicidade	Tipo / ajuste máximo
IND-LINK-01	Disponibilidade do serviço de interconectividade redundante = $(\text{tempo total do período} - \text{tempo de indisponibilidade simultânea da interconectividade}) \div \text{tempo total do período} \times 100$. Considera-se indisponível quando a redundância contratada não for capaz de manter a comunicação nas condições e capacidades previstas.	≥99,9%	Monitoramento dos enlaces, logs e ITSM. Mensal.	ANS-F. Máx. 5% do Grupo 4.

13.2. A disponibilidade individual dos enlaces primário e secundário, o SLA técnico mínimo de cada link e os tempos de reparo permanecerão acompanhados como requisitos operacionais do Anexo II. A indisponibilidade de um único enlace não caracteriza indisponibilidade do serviço quando a redundância efetivamente mantiver a operação sem degradação material.

13.3. Caso o mesmo evento de indisponibilidade do link provoque falha em ITSM, telefonia ou atendimento, aplicar-se-á a regra de causalidade do item 14, vedada a soma automática de ajustes pelo mesmo fato gerador.

14. METODOLOGIA DE AJUSTE FINANCEIRO E VEDAÇÃO À DUPLA INCIDÊNCIA

14.1. Os ajustes financeiros decorrentes dos ANS-F representam adequação do valor devido ao resultado efetivamente entregue e não constituem, por si, sanção administrativa. Sanções somente poderão ser aplicadas quando houver infração autônoma, observados contraditório, ampla defesa, proporcionalidade e o rito previsto no Termo de Referência e no contrato.

14.2. Para indicadores percentuais de cumprimento ou qualidade, quando o resultado estiver abaixo da meta mínima, aplicar-se-á o percentual do ajuste máximo próprio do indicador conforme a distância em pontos percentuais:

Desvio em relação à meta	Percentual do ajuste máximo do indicador
>0 e ≤2,0 pontos percentuais	25% do ajuste máximo
>2,0 e ≤5,0 pontos percentuais	50% do ajuste máximo
>5,0 pontos percentuais	100% do ajuste máximo

14.3. Para indicadores de disponibilidade, aplicar-se-ão as seguintes faixas:

Déficit de disponibilidade em relação à meta	Percentual do ajuste máximo do indicador
>0 e ≤0,10 ponto percentual	25% do ajuste máximo
>0,10 e ≤0,50 ponto percentual	50% do ajuste máximo
>0,50 ponto percentual	100% do ajuste máximo

14.4. Para indicadores de limite máximo, como abandono, retrabalho e reabertura, o desvio corresponde ao excesso acima da meta. Para indicadores de limite mínimo, corresponde à diferença entre a meta e o resultado.

14.4.1. Nos indicadores apurados separadamente por prioridade dentro da mesma ficha, o ajuste será calculado pelo maior desvio verificado entre as prioridades, sem soma interna de ajustes, salvo regra expressa em sentido diverso.

14.4.2. Qualquer P1 sob responsabilidade da CONTRATADA que ultrapasse o limite absoluto de 8 horas previsto no IND-N3-01 acarretará aplicação de 100% do ajuste máximo daquele indicador na competência, independentemente do percentual consolidado.

14.5. O ajuste de cada indicador incidirá exclusivamente sobre a base de cálculo indicada na ficha. Todos os subcomponentes, postos, plataforma ITSM, interconectividade e demais bases necessárias aos ajustes deverão estar previamente discriminadas na proposta comercial e no contrato, não sendo admitida definição discricionária de base financeira durante a execução.

14.6. A soma dos ajustes ANS-F de um mesmo grupo fica limitada a 20% do valor mensal daquele grupo. A soma dos ajustes de desempenho ANS-F e ajustes transversais por atraso fica limitada a 30% da fatura mensal, sem prejuízo da apuração de inexecução parcial ou total e das sanções cabíveis em procedimento próprio.

14.6.1. Valores correspondentes à não prestação objetiva e divisível de posto, subcomponente ou parcela de serviço serão deduzidos integralmente na proporção do período ou quantidade não entregue e não se submetem aos limites do item 14.6.

14.7. É vedada a dupla incidência financeira pelo mesmo fato gerador ou pela mesma cadeia causal. Quando um único evento produzir impacto simultâneo em vários indicadores dependentes entre si, a fiscalização deverá identificar a causa-raiz e aplicar o indicador que represente de forma mais direta a obrigação descumprida. Cumulação somente será admitida para obrigações materialmente distintas e autônomas, mediante motivação expressa.

14.8. Indisponibilidade da telefonia que gere simultaneamente piora de nível de serviço e abandono não autoriza, por si só, a soma automática dos ajustes. Da mesma forma, indisponibilidade de link ou de plataforma que torne outros serviços indisponíveis deverá ser analisada sob a causa-raiz antes da cumulação.

14.9. Ajustes por indisponibilidade de posto ou subcomponente corresponderão ao período efetivamente não entregue, calculado pro rata sobre o valor mensal previamente discriminado, sem duplicação com ANS descumpridos exclusivamente pela mesma ausência.

14.10. A superação de meta não gera bônus, crédito ou earn-back e não poderá compensar descumprimento de outro indicador ou competência. A melhora posterior poderá encerrar Plano de Melhoria ou GIC, sem restituição de ajuste já apurado.

14.11. Fluxo de aferição, contraditório e faturamento

14.11.1. Até o 5º dia útil do mês subsequente, a CONTRATADA apresentará o Relatório Gerencial Mensal e os dados necessários à reconstrução dos indicadores.



14.11.2. A fiscalização realizará aferição independente e emitirá apuração preliminar contendo resultados, universo elegível, exclusões, eventos causais, não prestações e ajustes propostos.

14.11.3. A CONTRATADA terá 5 dias úteis após a notificação da apuração preliminar para apresentar manifestação fundamentada e evidências. A decisão final da aferição compete ao CONTRATANTE.

14.11.4. Concluída a aferição, o CONTRATANTE comunicará o valor efetivamente faturável. A Nota Fiscal deverá ser emitida após essa comunicação, observados os demais requisitos do Termo de Referência.

14.11.5. Eventual controvérsia sobre parcela específica da medição não impedirá o processamento da parcela incontroversa, observadas as regras legais e contratuais aplicáveis.

15. RAMPA DE ESTABILIZAÇÃO, INÍCIO DA MEDIÇÃO E EFEITOS FINANCEIROS

15.1. Regra geral

A Transição Inicial possui duração máxima de 90 (noventa) dias corridos contados da assinatura do contrato.

Os indicadores aplicáveis a cada componente serão coletados e apurados a partir de sua entrada efetiva em produção, independentemente da existência de período de estabilização.

A rampa de estabilização regula exclusivamente o momento de produção dos efeitos financeiros dos ANS-F e não constitui carência para cumprimento de obrigação contratual.

Em qualquer hipótese, a rampa de estabilização da contratação estará encerrada ao final do D+90, ressalvados exclusivamente os indicadores que possuam, em sua própria ficha, prazo específico de maturação posterior, como indicadores de adoção, proatividade, conhecimento ou outros expressamente definidos neste Anexo.

15.2. Período D+0 a D+30 – Implantação inicial

No período compreendido entre a assinatura do contrato e o final do D+30:

- a. deverão ser cumpridos integralmente os marcos de implantação previstos no Termo de Referência;
- b. os componentes que entrarem antecipadamente em produção terão seus indicadores coletados para formação de baseline e validação da medição;
- c. não haverá afastamento de responsabilidade por atraso de implantação;
- d. não haverá afastamento de responsabilidade por não prestação de serviço já formalmente aceito;
- e. não haverá afastamento das obrigações de segurança, confidencialidade, continuidade, disponibilidade de recursos ou cumprimento de marcos; e
- f. o regime de ANS de N1 e N2 passará à fase subsequente, no máximo, a partir do D+31.

15.3. Período D+31 a D+60 – Operação assistida de N1 e N2

Entre D+31 e D+60, os serviços N1 e N2 estarão sujeitos a operação assistida.

Todos os ANS-F, KPIs e KRIs aplicáveis serão integralmente coletados, calculados, reportados e auditados.

Durante esse período:

I – Produzirão efeitos financeiros desde o início:

- a. IND-N0-01 – disponibilidade dos canais digitais;
- b. IND-N1-07 – disponibilidade da telefonia/0800/URA/CTI;
- c. IND-N2-04 – disponibilidade dos postos fixos e VIP;
- d. IND-ITSM-01 – disponibilidade da plataforma ITSM, após seu aceite para produção;
- e. ajustes decorrentes de não prestação de posto, serviço, canal ou recurso contratado;



- f. descumprimento dos marcos de implantação; e
- g. demais obrigações cuja natureza não dependa da curva de aprendizagem operacional.

II – Serão apurados e reportados, mas ainda sem ajuste financeiro por desempenho:

- a. IND-N1-01;
- b. IND-N1-02;
- c. IND-N1-03;
- d. IND-N1-04;
- e. IND-N1-05;
- f. IND-N1-10;
- g. IND-N1-11;
- h. IND-N2-01;
- i. IND-N2-02;
- j. IND-N2-03;
- k. IND-N2-VIP-01; e
- l. IND-N2-VIP-02.

O não atingimento da meta de indicador sujeito à medição assistida deverá gerar análise de causa e Plano de Ação Corretiva, a ser apresentado pela CONTRATADA no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, quando solicitado pela fiscalização.

A inexistência temporária de efeito financeiro não modifica a meta do indicador nem autoriza sua flexibilização pela CONTRATADA.

15.4. Período D+61 a D+90 – Estabilização avançada de N1 e N2



A partir do D+61, **todos os ANS-F aplicáveis aos Grupos 1 e 2 passarão a produzir integralmente seus efeitos financeiros**, observadas as metas, fórmulas, exclusões e limites estabelecidos neste Anexo.

Para IND-N2-01 e IND-N2-02, a meta vigente no período compreendido entre D+31 e D+90 será de:

≥ 90%.

Os demais indicadores de N1 e N2 observarão as metas ordinárias constantes das respectivas fichas.

Não haverá nova carência ou período de estabilização após o D+90.

15.5. Regime definitivo a partir de D+91

A partir do D+91:

- a. todos os ANS-F dos Grupos 1 e 2 estarão plenamente vigentes;
- b. a meta de IND-N2-01 será elevada para **≥95%**;
- c. a meta de IND-N2-02 será elevada para **≥95%**;
- d. todos os KPIs e KRIs continuarão sendo apurados normalmente;
- e. todos os mecanismos de ajuste financeiro, GIC, planos de melhoria e demais controles previstos neste Anexo estarão integralmente aplicáveis.

Não subsistirá qualquer período de carência decorrente da Transição Inicial.

15.6. N3 – Suporte Especializado

Os indicadores do Grupo 3 serão coletados a partir da entrada em produção do N3.

Os ANS-F do N3 produzirão efeitos financeiros a partir do aceite operacional do respectivo serviço ou subcomponente.

A CONTRATADA poderá solicitar aceite antecipado do N3 ou de subcomponentes tecnicamente independentes antes do D+90.

Uma vez formalmente aceite e colocado em produção, o componente ficará sujeito aos respectivos ANS.

Em qualquer hipótese, todos os componentes obrigatórios do N3 deverão estar aceitos e integralmente submetidos ao regime de ANS até o final do D+90.

Não será concedido período adicional de carência após o D+90.

15.7. NOC – Centro de Operações de Rede

Os ANS-F do NOC passarão a produzir efeitos financeiros a partir de seu aceite operacional.

A partir do aceite, serão imediatamente exigíveis, entre outros:

- a. IND-NOC-01 – disponibilidade operacional do NOC;
- b. IND-NOC-02 – detecção/registro de P1;
- c. IND-NOC-03 – detecção/registro de P2;
- d. IND-NOC-04 – cumprimento do prazo de escalonamento; e
- e. IND-NOC-08 – entrega tempestiva do Relatório Mensal do NOC.

Os indicadores que possuam prazo específico de maturação manterão as regras constantes de suas próprias fichas, especialmente:

- a. IND-NOC-05 – taxa de detecção proativa, com meta aplicável a partir do 6º mês;
- b. IND-NOC-06 – falsos positivos, observadas as faixas temporais próprias; e



- c. IND-NOC-07 – cobertura de ativos monitorados, após o aceite do CMDB e do escopo de monitoramento.

A entrada antecipada do NOC em produção implicará antecipação da coleta e, para os ANS-F sem carência específica, dos respectivos efeitos financeiros.

15.8. Plataforma ITSM

A disponibilidade da plataforma ITSM será medida a partir de sua entrada em produção.

O IND-ITSM-01 produzirá efeitos financeiros a partir do aceite operacional da plataforma para suporte aos serviços produtivos.

A fase de implantação não constitui carência para atraso de disponibilização, defeito impeditivo de entrada em produção ou descumprimento de marco contratual.

15.9. Integração NOC-ITSM

Os indicadores IND-INT-01, IND-INT-02 e IND-INT-03 serão coletados a partir da homologação e entrada em produção da integração.

Sua classificação e tratamento permanecerão aqueles definidos na Seção 9 deste Anexo.

O período de transição não afasta a obrigação de correção de falhas identificadas durante a homologação ou durante a operação.

15.10. CMDB

Os indicadores do CMDB serão coletados durante a implantação sempre que tecnicamente possível, para fins de acompanhamento e validação da evolução da base.

Os ANS-F do CMDB produzirão efeitos financeiros a partir do aceite formal da implantação inicial, previsto para ocorrer até D+90.

O período de implantação não configura carência para descumprimento dos marcos D+15, D+30, D+60 e D+90.



Caso a CONTRATADA conclua antecipadamente a implantação e obtenha o aceite formal do CONTRATANTE, os indicadores poderão iniciar sua apuração oficial a partir do ciclo mensal subsequente ao aceite.

15.11. Obrigações não alcançadas pela estabilização

Nenhuma disposição desta Seção afastará, limitará ou suspenderá, desde o momento em que a respectiva obrigação se tornar exigível:

- a. ajustes por não prestação;
- b. indisponibilidade injustificada de posto, equipe, canal, solução ou recurso;
- c. obrigações de segurança da informação;
- d. obrigações de confidencialidade e proteção de dados;
- e. cumprimento dos marcos de implantação;
- f. manutenção de equipes e escalas obrigatórias;
- g. continuidade dos serviços;
- h. atendimento ao plantão judiciário;
- i. cumprimento das obrigações de documentação e evidência previstas para cada marco; ou
- j. responsabilização por atraso ou inadimplemento contratual.

15.12. Vedação à prorrogação informal da estabilização

Os prazos e condições desta Seção somente poderão ser alterados nas hipóteses juridicamente admitidas para alteração contratual, mediante instrução e motivação formal.

É vedado ao gestor, fiscal, preposto ou reunião de governança:

- a. criar novo período de carência;

- b. postergar unilateralmente o início dos efeitos financeiros dos ANS;
- c. reduzir metas;
- d. afastar indicadores; ou
- e. pactuar condições diferentes das previstas no Termo de Referência e neste Anexo por simples acordo operacional.

Eventuais impedimentos de responsabilidade do CONTRATANTE serão tratados segundo as regras de causalidade, suspensão e exclusão previstas neste Anexo, sem caracterizar prorrogação geral da rampa de estabilização.

16. GATILHO INTEGRADO DE CAPACIDADE - GIC

16.1. O GIC destina-se a identificar e tratar insuficiência estrutural de capacidade, pessoal, logística, automação, conhecimento ou governança. Não gera ajuste financeiro autônomo e não substitui os ANS-F que lhe dão origem.

16.2. GIC-A - Alerta Preventivo

16.2.1. O GIC-A utilizará leading indicators para antecipar deterioração antes do descumprimento recorrente dos ANS:

Dimensão	Indicador preventivo	Gatilho
Backlog	KRI-L-01 - Crescimento de backlog	Aberturas > encerramentos por 3 dias úteis consecutivos e crescimento acumulado do backlog $\geq 10\%$.
Aging N1	KRI-L-02 - Chamados abertos acima de 75% do SLA	>15% dos chamados elegíveis em aberto consumindo mais de 75% do prazo.
Backlog vencido	KRI-L-03 - Chamados vencidos ainda abertos	>5% do backlog elegível ou crescimento por 3 dias úteis consecutivos.
Logística N2	KRI-L-04 - Pressão de chegada	>15% dos chamados N2 abertos consumindo mais de 75% do SLA de início/chegada.
NOC	KRI-L-05 - Pressão de eventos críticos	Eventos P1/P2 não acionados consumindo >75% do prazo de escalonamento em 2 janelas consecutivas.
Experiência / capacidade	IND-XLA-01 abaixo da meta aplicável, quando a análise causal apontar fila, backlog, roteamento, capacidade ou dimensionamento	2 meses consecutivos ou queda ≥ 5 pontos acompanhada de leading indicator operacional em gatilho

16.2.2. O GIC-A será acionado quando 2 ou mais leading indicators permanecerem em gatilho por 2 dias úteis consecutivos, ou quando um único leading indicator evidenciar risco material e imediato, mediante motivação da fiscalização.

16.2.3. Acionado o GIC-A, a CONTRATADA deverá apresentar em até 2 dias úteis diagnóstico preventivo e medidas de contenção de capacidade, sem ônus adicional quando necessárias ao cumprimento dos resultados contratados.

16.3. GIC-R - Recuperação de Capacidade

Dimensão	Indicador de referência	Gatilho mensal
Entrada N1	IND-N1-01 - nível de serviço telefônico	<90%
Entrada N1	IND-N1-02 - abandono	>5%
Eficácia N1	IND-N1-03 - FLR	<50%
Logística N2	IND-N2-01 - início/chegada no SLA	<meta vigente
Qualidade N2	IND-N2-03 - retrabalho	>5%
Crise N3	IND-N3-01 - restauração P1/P2	<95% em qualquer prioridade ou P1 >8h
Infraestrutura NOC	IND-NOC-01 - disponibilidade do NOC	<99,9%
Qualidade	IND-QA-01 - conformidade processual	<99%
Qualidade N1	IND-N1-11 - reabertura	>2%
Força de trabalho	IND-N1-15 - rotatividade	>10%
Plantão	IND-PLT-01 - falhas no plantão	>1%
Experiência telefônica	IND-N1-13 - TME	>30 s por 2 meses consecutivos

16.3.1. O GIC-R será acionado quando ocorrer:

- 3 ou mais dimensões fora da meta no mesmo mês;
- 2 ou mais dimensões fora da meta por 2 meses consecutivos; ou

c. evento P1 grave que evidencie insuficiência material de capacidade, a critério motivado da fiscalização.

16.4. Acionado o GIC-R, a CONTRATADA apresentará em até 5 dias úteis Plano de Recuperação de Capacidade contendo diagnóstico, causa-raiz, dados de demanda, capacidade instalada, dimensionamento, medidas de curto prazo, ações estruturais, responsáveis, prazos e critérios de sucesso.

16.5. O Plano poderá abranger reforço de escala, redistribuição de turnos, revisão de roteiros e veículos, automação, melhoria da Base de Conhecimento, tuning de monitoramento, capacitação, revisão de runbooks ou outras medidas de dimensionamento sob responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicional quando necessárias ao cumprimento dos resultados contratados.

16.6. A reincidência do GIC-R após implementação do plano poderá subsidiar a caracterização de inexecução parcial, mediante processo próprio, sem criação de novo ajuste financeiro pelo mesmo conjunto de fatos.

17. RELATÓRIO MENSAL, EVIDÊNCIAS E RASTREABILIDADE

17.1. O Relatório Gerencial Mensal deverá apresentar, no mínimo:

- a. painel executivo com todos os ANS-F, KPIs, KRIs e XLAs, meta, resultado, tendência e status;
- b. numerador, denominador, universo bruto, universo elegível, exclusões, suspensões e respectivas evidências de cada indicador;
- c. resultados segregados por prioridade, serviço, classe, canal, localidade ou grupo quando aplicável;
- d. lista dos P1 e P2, tempos de detecção, resposta, restauração, causa-raiz, impacto e ações corretivas;
- e. mapa de eventos causais que tenham afetado múltiplos indicadores, para aplicação da regra de não duplicidade;
- f. resultados de satisfação, IND-XLA-01, suas dimensões SAT/CES/COM/RES, taxa de participação, reabertura, TME, rotatividade, utilização da Base de Conhecimento, retrabalho e canais digitais;
- g. indicadores de plantão, segurança cibernética e integridade da medição, incluindo ocorrências confirmadas e reprocessamentos;
- h. disponibilidade por serviço e classe, NOC, ITSM, telefonia e interconectividade;
- i. indicadores de CMDB, mudanças, problemas, RCA e ações corretivas;
- j. resultados da auditoria de qualidade e plano de amostragem aplicado;
- k. posição do GIC-A e GIC-R e, quando acionados, situação dos respectivos Planos de Capacidade, bem como Planos de Melhoria da Experiência decorrentes do GME;

- l. base consolidada necessária à evidência anual dos indicadores corporativos.
- m. Durante os primeiros 90 (noventa) dias da execução contratual, quadro específico de acompanhamento da Transição Inicial, contendo, para cada marco e componente: entrega prevista, data planejada, data realizada, percentual de avanço, situação do aceite, dependências, riscos, desvios, responsável e plano de recuperação, quando aplicável.

17.2. O CONTRATANTE poderá extrair dados diretamente das plataformas, realizar auditorias independentes, solicitar dados brutos e reconstruir os cálculos. Divergência entre relatório da CONTRATADA e evidência primária será decidida pela STIC após análise técnica e manifestação da CONTRATADA.

17.3. Para fins de memória de cálculo e continuidade institucional, o Relatório Gerencial Mensal deverá permitir comparação, quando tecnicamente possível, com séries históricas dos indicadores equivalentes do Termo de Referência de TIC nº 40/2021, sem alterar as fórmulas oficiais deste Anexo.

17.4. A CONTRATADA deverá preservar os dados brutos e trilhas de auditoria utilizados nas aferições pelo prazo definido no Termo de Referência, no contrato e nas políticas institucionais aplicáveis, garantindo exportação em formato estruturado quando solicitado pela fiscalização.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. Os indicadores e metas deste Anexo prevalecem, para fins de medição e ajuste financeiro, sobre referências divergentes constantes de outros anexos.

18.2. Alterações na lista de serviços críticos, regras de roteamento, classificação de ICs, catálogo, universo monitorável, critérios de amostragem ou grupos solucionadores poderão ser aprovadas pela STIC durante a execução, de forma prospectiva, desde que não alterem a essência do objeto, fórmula, meta ou base de cálculo contratual de forma materialmente onerosa sem o correspondente tratamento jurídico e econômico-financeiro.

18.3. Qualquer criação, extinção ou modificação material de ANS-F, meta, fórmula, base de cálculo ou teto de ajuste financeiro durante a vigência dependerá de formalização contratual adequada, não podendo decorrer de decisão unilateral operacional fora das hipóteses legalmente admitidas.

18.4. Permanecem aplicáveis as demais obrigações, horários, coberturas, responsabilidades, requisitos de segurança, transição, CMDB, integração, plantão judiciário e marcos de implantação estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.

ANEXO XI – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Em consonância com as boas práticas de Gerenciamento de Catálogo de Serviços preconizadas pela ITIL, este catálogo constitui instrumento dinâmico e vivo, sujeito a revisão e atualização contínuas durante toda a vigência contratual.

Em alinhamento às boas práticas da ITIL (Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Melhoria Contínua) e do COBIT (objetivo APO09 – Gerenciar Acordos de Serviço), reafirma-se que o presente catálogo constitui documento VIVO, em permanente evolução. O rol de seções, serviços, categorias e subcategorias disposto neste Anexo é meramente exemplificativo, não taxativo, e não limita a prestação dos serviços às hipóteses nele listadas, abrangendo também demandas correlatas ou supervenientes de mesma natureza, desde que observados o objeto e os limites da contratação.

A manutenção do catálogo inclusive a inclusão, o ajuste, a reclassificação ou a descontinuação de serviços, categorias e itens integra o próprio escopo dos serviços contratados (Gestão do Catálogo de Serviços) e poderá ser realizada ao longo da execução do contrato, mediante demanda da CONTRATANTE e validação da fiscalização, de modo a refletir a evolução das necessidades institucionais, tecnológicas e normativas, desde que observados o objeto e os limites da contratação.

O catálogo é organizado por Coordenadoria da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), conforme a estrutura de Seção, Serviço, Categoria e Subcategoria detalhada nas tabelas a seguir.

1. Coordenadoria de Atendimento

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Abertura
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Acompanhamento
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Solicitação / Configuração de Canais

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Suporte / Tratamento de Falha em Canais
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Solicitação / Configuração de Encerramento
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Suporte / Tratamento de Falha em Encerramento
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Solicitação / Configuração de Orientação
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Suporte / Tratamento de Falha em Orientação
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Solicitação / Configuração de Prioridade
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Suporte / Tratamento de Falha em Prioridade
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Solicitação / Configuração de Validação
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Atendimento	Suporte / Tratamento de Falha em Validação
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Relacionamento	Solicitação / Configuração de Feedback
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.1 Atendimento ao Usuário	Relacionamento	Suporte / Tratamento de Falha em Feedback
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Solicitação / Configuração de Classificação
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Suporte / Tratamento de Falha em Classificação
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Solicitação / Configuração de Escalonamento
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Suporte / Tratamento de Falha em Escalonamento
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Solicitação / Configuração de Priorização
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Suporte / Tratamento de Falha em Priorização
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Reabertura
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Solicitação / Configuração de Registro
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Suporte / Tratamento de Falha em Registro

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Solicitação / Configuração de Triagem
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Ciclo do Chamado	Suporte / Tratamento de Falha em Triagem
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Diagnóstico	Análise Inicial
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Diagnóstico	Solicitação / Configuração de Evidências
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Diagnóstico	Suporte / Tratamento de Falha em Evidências
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Tratamento	Solicitação / Configuração de Contorno
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Tratamento	Suporte / Tratamento de Falha em Contorno
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Tratamento	Correção
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Tratamento	Solicitação / Configuração de Encerramento
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Tratamento	Suporte / Tratamento de Falha em Encerramento
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Tratamento	Solicitação / Configuração de Escalonamento
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.2 Gestão de Incidentes	Tratamento	Suporte / Tratamento de Falha em Escalonamento
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.3 Gestão de Requisições de Serviço	Execução	Atendimento da Solicitação
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.3 Gestão de Requisições de Serviço	Fluxo de Solicitação	Solicitação / Configuração de Aprovação
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.3 Gestão de Requisições de Serviço	Fluxo de Solicitação	Suporte / Tratamento de Falha em Aprovação
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.3 Gestão de Requisições de Serviço	Fluxo de Solicitação	Solicitação / Configuração de Encerramento



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.3 Gestão de Requisições de Serviço	Fluxo de Solicitação	Suporte / Tratamento de Falha em Encerramento
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.3 Gestão de Requisições de Serviço	Fluxo de Solicitação	Solicitação / Configuração de Registro
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.3 Gestão de Requisições de Serviço	Fluxo de Solicitação	Suporte / Tratamento de Falha em Registro
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.3 Gestão de Requisições de Serviço	Fluxo de Solicitação	Solicitação / Configuração de Validação
1. Serviços de Central de Atendimento (Service Desk)	1.3 Gestão de Requisições de Serviço	Fluxo de Solicitação	Suporte / Tratamento de Falha em Validação
2. Serviços de Suporte Técnico	2.4 Suporte aos Sistemas Corporativos	Comunicados	Solicitação / Configuração de Indisponibilidade
2. Serviços de Suporte Técnico	2.4 Suporte aos Sistemas Corporativos	Comunicados	Suporte / Tratamento de Falha em Indisponibilidade
2. Serviços de Suporte Técnico	2.4 Suporte aos Sistemas Corporativos	Comunicados	Manutenção Programada
2. Serviços de Suporte Técnico	2.4 Suporte aos Sistemas Corporativos	Suporte Operacional	Acompanhamento
2. Serviços de Suporte Técnico	2.4 Suporte aos Sistemas Corporativos	Suporte Operacional	Solicitação / Configuração de Preparação
2. Serviços de Suporte Técnico	2.4 Suporte aos Sistemas Corporativos	Suporte Operacional	Suporte / Tratamento de Falha em Preparação
3. Serviços de Gestão de Acessos	3.1 Gestão de Contas de Usuário	Gestão de Acessos	Solicitação / Configuração de Contas de Usuário

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
3. Serviços de Gestão de Acessos	3.1 Gestão de Contas de Usuário	Gestão de Acessos	Suporte / Tratamento de Falha em Contas de Usuário
3. Serviços de Gestão de Acessos	3.2 Gestão de Senhas	Gestão de Acessos	Solicitação / Configuração de Senhas
3. Serviços de Gestão de Acessos	3.2 Gestão de Senhas	Gestão de Acessos	Suporte / Tratamento de Falha em Senhas
3. Serviços de Gestão de Acessos	3.3 Gestão de Permissões	Gestão de Acessos	Solicitação / Configuração de Permissões
3. Serviços de Gestão de Acessos	3.3 Gestão de Permissões	Gestão de Acessos	Suporte / Tratamento de Falha em Permissões
3. Serviços de Gestão de Acessos	3.4 Certificados Digitais	Gestão de Acessos	Solicitação / Configuração de Certificados Digitais
3. Serviços de Gestão de Acessos	3.4 Certificados Digitais	Gestão de Acessos	Suporte / Tratamento de Falha em Certificados Digitais
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Adaptador
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Adaptador
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Adequação ao Uso
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Adequação ao Uso
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Desktop
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Desktop
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Gestão de Equipamentos
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Gestão de Equipamentos
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Monitor
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Monitor
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Mouse
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Mouse
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Notebook



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Notebook
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Scanner
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Scanner
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Teclado
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Teclado
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Webcam
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Webcam
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Reserva	Solicitação / Configuração de Equipamentos para eventos
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Reserva	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos para eventos
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Reserva	Solicitação / Configuração de Notebook
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Reserva	Suporte / Tratamento de Falha em Notebook
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Reserva	Solicitação / Configuração de Webcam
4. Serviços de Equipamentos	4.1 Gestão de Equipamentos	Reserva	Suporte / Tratamento de Falha em Webcam
4. Serviços de Equipamentos	4.2 Manutenção de Equipamentos	Equipamentos	Falha Operacional
4. Serviços de Equipamentos	4.3 Gestão de Impressão	Equipamentos	Solicitação / Configuração de Impressora
4. Serviços de Equipamentos	4.3 Gestão de Impressão	Equipamentos	Suporte / Tratamento de Falha em Impressora
5. Serviços de Atendimento Especializado	5.1 Atendimento às Unidades Judiciárias	Atendimento Especializado	Solicitação / Configuração de Unidades Judiciárias
5. Serviços de Atendimento Especializado	5.1 Atendimento às Unidades Judiciárias	Atendimento Especializado	Suporte / Tratamento de Falha em Unidades Judiciárias



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
5. Serviços de Atendimento Especializado	5.2 Atendimento às Unidades Administrativas	Atendimento Especializado	Solicitação / Configuração de Unidades Administrativas
5. Serviços de Atendimento Especializado	5.2 Atendimento às Unidades Administrativas	Atendimento Especializado	Suporte / Tratamento de Falha em Unidades Administrativas
5. Serviços de Atendimento Especializado	5.3 Atendimento Remoto	Atendimento Especializado	Solicitação / Configuração de Atendimento Remoto
5. Serviços de Atendimento Especializado	5.3 Atendimento Remoto	Atendimento Especializado	Suporte / Tratamento de Falha em Atendimento Remoto
6. Serviços de Gestão do Conhecimento	6.1 Base de Conhecimento	Conhecimento	Solicitação / Configuração de Artigos
6. Serviços de Gestão do Conhecimento	6.1 Base de Conhecimento	Conhecimento	Suporte / Tratamento de Falha em Artigos
6. Serviços de Gestão do Conhecimento	6.1 Base de Conhecimento	Conhecimento	Solicitação / Configuração de FAQ
6. Serviços de Gestão do Conhecimento	6.1 Base de Conhecimento	Conhecimento	Suporte / Tratamento de Falha em FAQ
6. Serviços de Gestão do Conhecimento	6.2 Orientação aos Usuários	Conhecimento	Solicitação / Configuração de Procedimentos
6. Serviços de Gestão do Conhecimento	6.2 Orientação aos Usuários	Conhecimento	Suporte / Tratamento de Falha em Procedimentos
6. Serviços de Gestão do Conhecimento	6.2 Orientação aos Usuários	Conhecimento	Solicitação / Configuração de Tutoriais
6. Serviços de Gestão do Conhecimento	6.2 Orientação aos Usuários	Conhecimento	Suporte / Tratamento de Falha em Tutoriais
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Auditoria	Solicitação / Configuração de Conformidade do Registro
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Auditoria	Suporte / Tratamento de Falha em Conformidade do Registro
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Auditoria	Tratamento de Não Conformidade
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Relatórios	Solicitação / Configuração de Diário
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Relatórios	Suporte / Tratamento de Falha em Diário
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Relatórios	Solicitação / Configuração de Executivo

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Relatórios	Suporte / Tratamento de Falha em Executivo
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Relatórios	Solicitação / Configuração de Mensal
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Relatórios	Suporte / Tratamento de Falha em Mensal
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Relatórios	Solicitação / Configuração de Semanal
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.1 Gestão de Chamados	Relatórios	Suporte / Tratamento de Falha em Semanal
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Auditoria	Solicitação / Configuração de Qualidade do Atendimento
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Auditoria	Suporte / Tratamento de Falha em Qualidade do Atendimento
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de Backlog
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em Backlog
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de CSAT
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em CSAT
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de Distribuição de Demandas
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em Distribuição de Demandas
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de FLR



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em FLR
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de Pesquisa XLA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em Pesquisa XLA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de Segmentação e Dashboard XLA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em Consolidação XLA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de Gatilho de Melhoria da Experiência – GME
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em FLR
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de MTTA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em MTTA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de MTTR
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em MTTR
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de Produtividade

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em Produtividade
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Solicitação / Configuração de SLA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em SLA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Nível de Serviço	Solicitação / Configuração de Definição
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Nível de Serviço	Suporte / Tratamento de Falha em Definição
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Nível de Serviço	Monitoramento
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.2 Gestão da Qualidade do Atendimento	Nível de Serviço	Revisão
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.3 Gestão do Catálogo de Serviços	Governança	Controle Documental
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.3 Gestão do Catálogo de Serviços	Governança	Padronização
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.3 Gestão do Catálogo de Serviços	Melhoria	Solicitação / Configuração de Lições Aprendidas
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.3 Gestão do Catálogo de Serviços	Melhoria	Suporte / Tratamento de Falha em Lições Aprendidas
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.3 Gestão do Catálogo de Serviços	Melhoria	Solicitação / Configuração de Plano de Ação

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.3 Gestão do Catálogo de Serviços	Melhoria	Suporte / Tratamento de Falha em Plano de Ação
7. Serviços de Gestão do Atendimento	7.3 Gestão do Catálogo de Serviços	Melhoria	Revisão

2. Coordenadoria de Infraestrutura

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Serviços de Infraestrutura	1.1 Administração de Servidores	Servidores Físicos	Solicitação / Configuração de Hardware
1. Serviços de Infraestrutura	1.1 Administração de Servidores	Servidores Físicos	Suporte / Tratamento de Falha em Hardware
1. Serviços de Infraestrutura	1.1 Administração de Servidores	Servidores Windows	Solicitação / Configuração de SO Windows
1. Serviços de Infraestrutura	1.1 Administração de Servidores	Servidores Windows	Suporte / Tratamento de Falha em SO Windows
1. Serviços de Infraestrutura	1.1 Administração de Servidores	Servidores Linux	Solicitação / Configuração de SO Linux
1. Serviços de Infraestrutura	1.1 Administração de Servidores	Servidores Linux	Suporte / Tratamento de Falha em SO Linux
1. Serviços de Infraestrutura	1.1 Administração de Servidores	Servidores Físicos	Manutenção
1. Serviços de Infraestrutura	1.1 Administração de Servidores	Servidores	Monitoramento
1. Serviços de Infraestrutura	1.1 Administração de Servidores	Servidores	Solicitação / Configuração de Acessos
1. Serviços de Infraestrutura	1.1 Administração de Servidores	Servidores	Suporte / Tratamento de Falha em Acessos
1. Serviços de Infraestrutura	1.2 Virtualização	VmWare	Solicitação / Configuração de Cluster
1. Serviços de Infraestrutura	1.2 Virtualização	VmWare	Suporte / Tratamento de Falha em Cluster

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Serviços de Infraestrutura	1.2 Virtualização	VmWare	Solicitação / Configuração de Cluster
1. Serviços de Infraestrutura	1.2 Virtualização	VmWare	Suporte / Tratamento de Falha em Cluster
1. Serviços de Infraestrutura	1.2 Virtualização	Hyper-V	Solicitação / Configuração de Cluster
1. Serviços de Infraestrutura	1.2 Virtualização	Hyper-V	Suporte / Tratamento de Falha em Cluster
1. Serviços de Infraestrutura	1.2 Virtualização	Virtualização	Incidentes
1. Serviços de Infraestrutura	1.3 Armazenamento Corporativo	Storage	Solicitação / Configuração de LUN
1. Serviços de Infraestrutura	1.3 Armazenamento Corporativo	Storage	Suporte / Tratamento de Falha em LUN
1. Serviços de Infraestrutura	1.3 Armazenamento Corporativo	Storage	Solicitação / Configuração de SAN/NAS
1. Serviços de Infraestrutura	1.3 Armazenamento Corporativo	Storage	Suporte / Tratamento de Falha em SAN/NAS
1. Serviços de Infraestrutura	1.3 Armazenamento Corporativo	Storage	Manutenção
1. Serviços de Infraestrutura	1.3 Armazenamento Corporativo	Storage	Monitoramento
1. Serviços de Infraestrutura	1.4 Sistemas Operacionais	Licenciamento	Solicitação / Configuração de Windows Server
1. Serviços de Infraestrutura	1.4 Sistemas Operacionais	Licenciamento	Suporte / Tratamento de Falha em Windows Server
1. Serviços de Infraestrutura	1.4 Sistemas Operacionais	SO Linux	Solicitação / Configuração de Pacotes
1. Serviços de Infraestrutura	1.4 Sistemas Operacionais	SO Linux	Suporte / Tratamento de Falha em Pacotes
1. Serviços de Infraestrutura	1.4 Sistemas Operacionais	Sistemas Operacionais	Incidentes
2. Serviços de Rede	2.1 Rede Corporativa	Rede LAN	Solicitação / Configuração de Switches
2. Serviços de Rede	2.1 Rede Corporativa	Rede LAN	Suporte / Tratamento de Falha em Switches
2. Serviços de Rede	2.1 Rede Corporativa	Rede LAN	Solicitação / Configuração de Cabeamento
2. Serviços de Rede	2.1 Rede Corporativa	Rede LAN	Suporte / Tratamento de Falha em Cabeamento



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Rede	2.1 Rede Corporativa	Rede WAN	Solicitação / Configuração de Roteadores
2. Serviços de Rede	2.1 Rede Corporativa	Rede WAN	Suporte / Tratamento de Falha em Roteadores
2. Serviços de Rede	2.1 Rede Corporativa	Rede Corporativa	Incidentes
2. Serviços de Rede	2.1 Rede Corporativa	Rede Corporativa	Monitoramento
2. Serviços de Rede	2.2 Rede Sem Fio	Wireless	Solicitação / Configuração de Access Point
2. Serviços de Rede	2.2 Rede Sem Fio	Wireless	Suporte / Tratamento de Falha em Access Point
2. Serviços de Rede	2.2 Rede Sem Fio	Wireless	Solicitação / Configuração de Controladora
2. Serviços de Rede	2.2 Rede Sem Fio	Wireless	Suporte / Tratamento de Falha em Controladora
2. Serviços de Rede	2.2 Rede Sem Fio	Wireless	Incidentes
2. Serviços de Rede	2.3 Serviços de Rede	DHCP	Solicitação de Reserva de IP (DHCP Fixo)
2. Serviços de Rede	2.3 Serviços de Rede	DHCP	Gerenciamento e Ampliação de Escopo de Rede
2. Serviços de Rede	2.3 Serviços de Rede	DHCP	Tratamento de Incidentes de Redes
2. Serviços de Rede	2.3 Serviços de Rede	DNS	Solicitação / Configuração de Zonas DNS
2. Serviços de Rede	2.3 Serviços de Rede	DNS	Suporte / Tratamento de Falha em Zonas DNS
2. Serviços de Rede	2.3 Serviços de Rede	Proxy	Solicitação / Configuração de Filtro Web
2. Serviços de Rede	2.3 Serviços de Rede	Proxy	Suporte / Tratamento de Falha em Filtro Web
2. Serviços de Rede	2.3 Serviços de Rede	VPN	Solicitação / Configuração de Acesso Remoto
2. Serviços de Rede	2.3 Serviços de Rede	VPN	Suporte / Tratamento de Falha em Acesso Remoto
2. Serviços de Rede	2.3 Serviços de Rede	Serviços de Rede	Incidentes
2. Serviços de Rede	2.4 Comunicação Corporativa	Email	Solicitação / Configuração de Exchange/Zimbra

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Rede	2.4 Comunicação Corporativa	Email	Suporte / Tratamento de Falha em Exchange/Zimbra
2. Serviços de Rede	2.4 Comunicação Corporativa	Telefonias	Solicitação / Configuração de VoIP
2. Serviços de Rede	2.4 Comunicação Corporativa	Telefonias	Suporte / Tratamento de Falha em VoIP
2. Serviços de Rede	2.4 Comunicação Corporativa	Email	Solicitação / Configuração de Antispam
2. Serviços de Rede	2.4 Comunicação Corporativa	Email	Suporte / Tratamento de Falha em Antispam
3. Serviços de Segurança	3.1 Proteção de Endpoints	Antivírus	Solicitação / Configuração de TrendMicro/Kaspersky
3. Serviços de Segurança	3.1 Proteção de Endpoints	Antivírus	Suporte / Tratamento de Falha em TrendMicro/Kaspersky
3. Serviços de Segurança	3.1 Proteção de Endpoints	Antivírus	Solicitação / Configuração de Malware
3. Serviços de Segurança	3.1 Proteção de Endpoints	Antivírus	Suporte / Tratamento de Falha em Malware
3. Serviços de Segurança	3.1 Proteção de Endpoints	Endpoints	Solicitação / Configuração de Políticas
3. Serviços de Segurança	3.1 Proteção de Endpoints	Endpoints	Suporte / Tratamento de Falha em Políticas
3. Serviços de Segurança	3.2 Segurança de Redes	Firewall	Solicitação / Configuração de Regras
3. Serviços de Segurança	3.2 Segurança de Redes	Firewall	Suporte / Tratamento de Falha em Regras
3. Serviços de Segurança	3.2 Segurança de Redes	Firewall	Solicitação / Configuração de NAT
3. Serviços de Segurança	3.2 Segurança de Redes	Firewall	Suporte / Tratamento de Falha em NAT
3. Serviços de Segurança	3.2 Segurança de Redes	IPS/IDS	Monitoramento
3. Serviços de Segurança	3.2 Segurança de Redes	VPN Site-to-Site	Solicitação / Configuração de Túnel IPsec
3. Serviços de Segurança	3.2 Segurança de Redes	VPN Site-to-Site	Suporte / Tratamento de Falha em Túnel IPsec
3. Serviços de Segurança	3.3 Gestão de Identidade	Active Directory	Solicitação / Configuração de Usuários
3. Serviços de Segurança	3.3 Gestão de Identidade	Active Directory	Suporte / Tratamento de Falha em Usuários

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
3. Serviços de Segurança	3.3 Gestão de Identidade	Active Directory	Solicitação / Configuração de Senhas
3. Serviços de Segurança	3.3 Gestão de Identidade	Active Directory	Suporte / Tratamento de Falha em Senhas
3. Serviços de Segurança	3.3 Gestão de Identidade	IDM	Solicitação / Configuração de Sincronização
3. Serviços de Segurança	3.3 Gestão de Identidade	IDM	Suporte / Tratamento de Falha em Sincronização
3. Serviços de Segurança	3.3 Gestão de Identidade	Gestão de Credenciais	Solicitação / Configuração de Cofre de Senhas
3. Serviços de Segurança	3.3 Gestão de Identidade	Gestão de Credenciais	Suporte / Tratamento de Falha em Cofre de Senhas
3. Serviços de Segurança	3.4 Certificação Digital	Certificados Digitais	Solicitação / Configuração de Servidores Web
3. Serviços de Segurança	3.4 Certificação Digital	Certificados Digitais	Suporte / Tratamento de Falha em Servidores Web
3. Serviços de Segurança	3.4 Certificação Digital	Certificados Digitais	Solicitação / Configuração de Servidores Web
3. Serviços de Segurança	3.4 Certificação Digital	Certificados Digitais	Suporte / Tratamento de Falha em Servidores Web
3. Serviços de Segurança	3.4 Certificação Digital	Token/Smartcard	Solicitação / Configuração de Usuários
3. Serviços de Segurança	3.4 Certificação Digital	Token/Smartcard	Suporte / Tratamento de Falha em Usuários
3. Serviços de Segurança	3.4 Certificação Digital	Certificados Digitais	Revogação
3. Serviços de Segurança	3.5 Monitoramento	SIEM	Solicitação / Configuração de Logs
3. Serviços de Segurança	3.5 Monitoramento	SIEM	Suporte / Tratamento de Falha em Logs
3. Serviços de Segurança	3.5 Monitoramento	Auditoria	Solicitação / Configuração de Acessos
3. Serviços de Segurança	3.5 Monitoramento	Auditoria	Suporte / Tratamento de Falha em Acessos
3. Serviços de Segurança	3.5 Monitoramento	SOC	Solicitação / Configuração de Resposta
3. Serviços de Segurança	3.5 Monitoramento	SOC	Suporte / Tratamento de Falha em Resposta
3. Serviços de Segurança	3.5 Monitoramento	Vulnerabilidades	Solicitação / Configuração de Scanner

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
3. Serviços de Segurança	3.5 Monitoramento	Vulnerabilidades	Suporte / Tratamento de Falha em Scanner
4. Serviços de Continuidade	4.1 Backup Corporativo	Backup	Solicitação / Configuração de Rotinas
4. Serviços de Continuidade	4.1 Backup Corporativo	Backup	Suporte / Tratamento de Falha em Rotinas
4. Serviços de Continuidade	4.1 Backup Corporativo	Backup	Solicitação / Configuração de Fitas/Cloud
4. Serviços de Continuidade	4.1 Backup Corporativo	Backup	Suporte / Tratamento de Falha em Fitas/Cloud
4. Serviços de Continuidade	4.1 Backup Corporativo	Backup	Falhas
4. Serviços de Continuidade	4.2 Recuperação de Dados	Restore	Solicitação / Configuração de Servidores
4. Serviços de Continuidade	4.2 Recuperação de Dados	Restore	Suporte / Tratamento de Falha em Servidores
4. Serviços de Continuidade	4.2 Recuperação de Dados	Restore	Solicitação / Configuração de Arquivos
4. Serviços de Continuidade	4.2 Recuperação de Dados	Restore	Suporte / Tratamento de Falha em Arquivos
4. Serviços de Continuidade	4.2 Recuperação de Dados	Restore	Solicitação / Configuração de Banco de Dados
4. Serviços de Continuidade	4.2 Recuperação de Dados	Restore	Suporte / Tratamento de Falha em Banco de Dados
4. Serviços de Continuidade	4.3 Continuidade dos Serviços	DRP	Solicitação / Configuração de Site Backup
4. Serviços de Continuidade	4.3 Continuidade dos Serviços	DRP	Suporte / Tratamento de Falha em Site Backup
4. Serviços de Continuidade	4.3 Continuidade dos Serviços	Alta Disponibilidade	Solicitação / Configuração de Cluster
4. Serviços de Continuidade	4.3 Continuidade dos Serviços	Alta Disponibilidade	Suporte / Tratamento de Falha em Cluster
4. Serviços de Continuidade	4.3 Continuidade dos Serviços	Continuidade	Solicitação / Configuração de Plano
4. Serviços de Continuidade	4.3 Continuidade dos Serviços	Continuidade	Suporte / Tratamento de Falha em Plano
5. Monitoramento e Operação	5.1 Monitoramento	Zabbix	Solicitação / Configuração de Hosts
5. Monitoramento e Operação	5.1 Monitoramento	Zabbix	Suporte / Tratamento de Falha em Hosts

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
5. Monitoramento e Operação	5.1 Monitoramento	Zabbix	Solicitação / Configuração de Triggers
5. Monitoramento e Operação	5.1 Monitoramento	Zabbix	Suporte / Tratamento de Falha em Triggers
5. Monitoramento e Operação	5.1 Monitoramento	Grafana	Solicitação / Configuração de Dashboards
5. Monitoramento e Operação	5.1 Monitoramento	Grafana	Suporte / Tratamento de Falha em Dashboards
5. Monitoramento e Operação	5.1 Monitoramento	Monitoramento	Solicitação / Configuração de NOC
5. Monitoramento e Operação	5.1 Monitoramento	Monitoramento	Suporte / Tratamento de Falha em NOC
5. Monitoramento e Operação	5.2 Operação da Infraestrutura	Datacenter	Solicitação / Configuração de Energia
5. Monitoramento e Operação	5.2 Operação da Infraestrutura	Datacenter	Suporte / Tratamento de Falha em Energia
5. Monitoramento e Operação	5.2 Operação da Infraestrutura	Datacenter	Solicitação / Configuração de Climatização
5. Monitoramento e Operação	5.2 Operação da Infraestrutura	Datacenter	Suporte / Tratamento de Falha em Climatização
5. Monitoramento e Operação	5.2 Operação da Infraestrutura	Operação	Solicitação / Configuração de Rondas
5. Monitoramento e Operação	5.2 Operação da Infraestrutura	Operação	Suporte / Tratamento de Falha em Rondas
5. Monitoramento e Operação	5.3 Gestão da Configuração	CMDB	Solicitação / Configuração de Inventário
5. Monitoramento e Operação	5.3 Gestão da Configuração	CMDB	Suporte / Tratamento de Falha em Inventário
5. Monitoramento e Operação	5.3 Gestão da Configuração	CMDB	Auditoria
5. Monitoramento e Operação	5.3 Gestão da Configuração	CMDB	Solicitação / Configuração de Dependências
5. Monitoramento e Operação	5.3 Gestão da Configuração	CMDB	Suporte / Tratamento de Falha em Dependências
5. Monitoramento e Operação	5.4 Automação	Scripts	Solicitação / Configuração de PowerShell/Bash
5. Monitoramento e Operação	5.4 Automação	Scripts	Suporte / Tratamento de Falha em PowerShell/Bash
5. Monitoramento e Operação	5.4 Automação	Ansible	Solicitação / Configuração de Playbooks

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
5. Monitoramento e Operação	5.4 Automação	Ansible	Suporte / Tratamento de Falha em Playbooks
5. Monitoramento e Operação	5.4 Automação	Automação	Solicitação / Configuração de Sheduler
5. Monitoramento e Operação	5.4 Automação	Automação	Suporte / Tratamento de Falha em Sheduler
6. Serviços de Plataforma	6.1 Banco de Dados	Oracle/Postgres	Solicitação / Configuração de Instâncias
6. Serviços de Plataforma	6.1 Banco de Dados	Oracle/Postgres	Suporte / Tratamento de Falha em Instâncias
6. Serviços de Plataforma	6.1 Banco de Dados	Banco de Dados	Solicitação / Configuração de Performance
6. Serviços de Plataforma	6.1 Banco de Dados	Banco de Dados	Suporte / Tratamento de Falha em Performance
6. Serviços de Plataforma	6.1 Banco de Dados	Banco de Dados	Solicitação / Configuração de Acessos
6. Serviços de Plataforma	6.1 Banco de Dados	Banco de Dados	Suporte / Tratamento de Falha em Acessos
6. Serviços de Plataforma	6.1 Banco de Dados	Banco de Dados	Solicitação / Configuração de Rotinas
6. Serviços de Plataforma	6.1 Banco de Dados	Banco de Dados	Suporte / Tratamento de Falha em Rotinas
6. Serviços de Plataforma	6.2 Serviços de Diretório	Active Directory	Solicitação / Configuração de GPOs
6. Serviços de Plataforma	6.2 Serviços de Diretório	Active Directory	Suporte / Tratamento de Falha em GPOs
6. Serviços de Plataforma	6.2 Serviços de Diretório	LDAP	Solicitação / Configuração de Integração
6. Serviços de Plataforma	6.2 Serviços de Diretório	LDAP	Suporte / Tratamento de Falha em Integração
6. Serviços de Plataforma	6.2 Serviços de Diretório	Serviços de Diretório	Solicitação / Configuração de Replicação
6. Serviços de Plataforma	6.2 Serviços de Diretório	Serviços de Diretório	Suporte / Tratamento de Falha em Replicação
6. Serviços de Plataforma	6.3 Plataformas de Aplicação	Servidores Web	Solicitação / Configuração de IIS/Apache
6. Serviços de Plataforma	6.3 Plataformas de Aplicação	Servidores Web	Suporte / Tratamento de Falha em IIS/Apache
6. Serviços de Plataforma	6.3 Plataformas de Aplicação	Middlewares	Solicitação / Configuração de Tomcat/Wildfly

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
6. Serviços de Plataforma	6.3 Plataformas de Aplicação	Middleware	Suporte / Tratamento de Falha em Tomcat/Wildfly
6. Serviços de Plataforma	6.3 Plataformas de Aplicação	Plataformas	Solicitação / Configuração de Performance
6. Serviços de Plataforma	6.3 Plataformas de Aplicação	Plataformas	Suporte / Tratamento de Falha em Performance
6. Serviços de Plataforma	6.4 Infraestrutura em Nuvem	Cloud (AWS/Azure)	Solicitação / Configuração de IaaS
6. Serviços de Plataforma	6.4 Infraestrutura em Nuvem	Cloud (AWS/Azure)	Suporte / Tratamento de Falha em IaaS
6. Serviços de Plataforma	6.4 Infraestrutura em Nuvem	Cloud	Solicitação / Configuração de Custos
6. Serviços de Plataforma	6.4 Infraestrutura em Nuvem	Cloud	Suporte / Tratamento de Falha em Custos
6. Serviços de Plataforma	6.4 Infraestrutura em Nuvem	Cloud	Solicitação / Configuração de Conectividade
6. Serviços de Plataforma	6.4 Infraestrutura em Nuvem	Cloud	Suporte / Tratamento de Falha em Conectividade
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.1 Gestão de Ativos de Infraestrutura	Governança	Solicitação / Configuração de Ativos
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.1 Gestão de Ativos de Infraestrutura	Governança	Suporte / Tratamento de Falha em Ativos
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.2 Gestão da Configuração	Governança	Solicitação / Configuração de CMDB
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.2 Gestão da Configuração	Governança	Suporte / Tratamento de Falha em CMDB
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.3 Gestão de Capacidade	Governança	Solicitação / Configuração de Capacidade
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.3 Gestão de Capacidade	Governança	Suporte / Tratamento de Falha em Capacidade
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.4 Gestão de Disponibilidade	Governança	Solicitação / Configuração de Disponibilidade
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.4 Gestão de Disponibilidade	Governança	Suporte / Tratamento de Falha em Disponibilidade
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.5 Gestão da Continuidade	Governança	Solicitação / Configuração de BIA/DRP
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.5 Gestão da Continuidade	Governança	Suporte / Tratamento de Falha em BIA/DRP
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.6 Gestão de Mudanças de Infraestrutura	Governança	Solicitação / Configuração de CCM



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.6 Gestão de Mudanças de Infraestrutura	Governança	Suporte / Tratamento de Falha em CCM
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.7 Gestão de Liberação e Implantação	Governança	Solicitação / Configuração de Releases
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.7 Gestão de Liberação e Implantação	Governança	Suporte / Tratamento de Falha em Releases
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.8 Gestão de Eventos	Governança	Solicitação / Configuração de Regras
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.8 Gestão de Eventos	Governança	Suporte / Tratamento de Falha em Regras
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.9 Gestão do Conhecimento Técnico	Governança	Solicitação / Configuração de Documentação
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.9 Gestão do Conhecimento Técnico	Governança	Suporte / Tratamento de Falha em Documentação
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.10 Planejamento e Arquitetura de Projetos	Projetos	Solicitação / Configuração de Arquitetura
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.10 Planejamento e Arquitetura de Projetos	Projetos	Suporte / Tratamento de Falha em Arquitetura
7. Serviços de Gestão da Infraestrutura	7.11 Execução e Implantação de Projetos	Projetos	Implantação

3. Coordenadoria de Desenvolvimento

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Serviços de Desenvolvimento	1.1 Desenvolvimento de Sistemas	Sistemas Corporativos	Sistemas
1. Serviços de Desenvolvimento	1.2 Análise de Requisitos	Sistemas Corporativos	Negócios
1. Serviços de Desenvolvimento	1.1 Desenvolvimento de Sistemas	Sistemas Corporativos	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	2ª Instância / Segunda Instância	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	2ª Instância / Segunda Instância	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Anti-Vírus	STI – Seção de Segurança
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Armazenamento de dados	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Armazenamento de dados	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Armazenamento de dados	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Armazenamento de dados	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Arrecadação – Contadoria	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Arrecadação – Contadoria	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Arrecadação – EJUD	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Arrecadação – EJUD	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Assistência Judiciária Gratuita	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Assistência Judiciária Gratuita	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Auditoria	STI – Seção de Segurança
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Avaliação de Desempenho	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Avaliação de Desempenho	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Avaliação de estágio probatório	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Avaliação de estágio probatório	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Bacenjud (BCB)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Bacenjud (BCB)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Balcão Virtual	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Balcão Virtual	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Biblioteca	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Biblioteca	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	BNMP	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	BNMP	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Calculadora de Prescrição da Pretensão Punitiva – CNJ	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Calculadora de Prescrição da Pretensão Punitiva – CNJ	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Cálculo de Precatórios	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Cálculo de Precatórios	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Câmeras de Segurança	Equipamentos
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Central de Alvarás de Soltura	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Central de Alvarás de Soltura	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Central de Mandados	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Central de Mandados	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Central de Serviços / Assystweb / AssystNet	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Central de Serviços / Assystweb / AssystNet	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Certidão de Objeto e Pé	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Certidão de Objeto e Pé	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Certidão Negativa	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Certidão Negativa	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Certificado Digital A1	STI – Seção de Segurança
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	CNIUPS – Cadastro Nacional de Inspeções e Unidades e Programas Socioeducativos (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	CNIUPS – Cadastro Nacional de Inspeções e Unidades e Programas Socioeducativos (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Computador	Equipamentos
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	CONSER – Controle de Concursos em Cartórios (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	CONSER – Controle de Concursos em Cartórios (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Consulta e-crachá	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta e-crachá	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta processual – Consulta Unificada	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta processual – 1ª e 2ª Instâncias	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta processual – Lista do Art. 12 do CPC	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta processual – PJE – 1º Grau	Sistemas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta processual – PJE – Tribunais de Justiça e Turmas Recursais	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta processual – PROJUDI	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta processual – SEEU – CNJ	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta processual – SIEP	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Consulta SIEP	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta SIEP	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Consulta unificada	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Consulta unificada	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Contadoria – Arrecadação	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Contadoria – Arrecadação	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Contracheque SIARHES	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Contracheque SIARHES	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Contracheque TJES	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Contracheque TJES	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Declaração de Bens e Valores	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Declaração de Bens e Valores	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Depósito Judicial Banestes	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Depósito Judicial Banestes	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Designação / Titularidade de Magistrados	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Designação / Titularidade de Magistrados	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	DHCP	STI – Seção de Telecomunicações
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Dívida Ativa	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Dívida Ativa	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	e-crachá	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	e-crachá	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	e-diário	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	e-diário	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	E-Gap	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	E-Gap	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	E-NATJUS – Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	E-NATJUS – Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	E-Procees	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	E-Procees	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	eConsig	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	eConsig	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Ejud / E-Jud	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Ejud / E-Jud	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Filtro Web	STI – Seção de Segurança
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Gestão Administrativa	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Gestão Administrativa	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Google Agenda	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Google Agenda	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Google Chat / Mensageiro	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Google Chat / Mensageiro	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Google Chat / Mensageiro	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Google Chat / Mensageiro	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Google Drive	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Google Drive	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Google Drive	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Google Drive	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Google Drive	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Google Drive	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Google Drive / Armazenamento	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Google Drive / Armazenamento	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Google Gmail	STI – Seção de Suporte



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Google Gmail	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Google Gmail	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Google Gmail	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Google Gmail	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Google Meet / Reunião / Reuniões	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Google Meet / Reunião / Reuniões	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Impressora	Equipamentos
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Infojud (E-CAC da RF)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Infojud (E-CAC da RF)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Infopen	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Infopen	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Infoseg (SINESP)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Infoseg (SINESP)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Interact Suite SA	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Interact Suite SA	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	JUMP (CNJ)	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	JUMP (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Link WAN	STI – Seção de Telecomunicações
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Malote Digital CNJ	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Malote Digital CNJ	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Mandado Judicial Online	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Mandado Judicial Online	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	MANDAMUS (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	MANDAMUS (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Metas CNJ	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Metas CNJ	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	MNAC-NEW – Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	MNAC-NEW – Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	MODULOXML – Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	MODULOXML – Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Monitor	Equipamentos
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Moreq – Jus CNJ	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Moreq – Jus CNJ	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Mouse	Equipamentos
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	No-break	Equipamentos
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Notebook	Equipamentos
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	NOTIFICAÇÃO_PROD - Serviço de Notificações (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	NOTIFICAÇÃO_PROD - Serviço de Notificações (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Nuvem – AWS	STI – Seção de Segurança
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Painel de Gestão	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Painel de Gestão	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Painel de Metas	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Painel de Metas	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Painel de Protocolos	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Painel de Protocolos	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	PJE	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	PJE	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Promoção	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Promoção	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Proxy reverso	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Proxy reverso	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Proxy reverso	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Recadastramento	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Recadastramento	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Rede LAN	STI – Seção de Telecomunicações
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Rede LAN	STI – Seção de Telecomunicações
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	RENAJUD - Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	RENAJUD - Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	RENOVAJUD - Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	RENOVAJUD – Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Revista dos Tribunais Online	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Revista dos Tribunais Online	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Roteador	STI – Seção de Telecomunicações
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SEEU	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SEEU	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SEI	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SEI	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SEP – Digitalização	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SEP – Digitalização	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Servidor de aplicação	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Servidor de aplicação	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Servidor de arquivos	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Servidor de arquivos	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Servidor de arquivos	STI – Seção de Suporte



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Servidor de arquivos	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Servidor de arquivos	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Servidor de rede	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Servidor de rede	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Servidor de rede	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Servidor de rede	STI – Seção de Suporte
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SES	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SES	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SESA – MV	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SESA – MV	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SGP	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SGP	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SIEL	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SIEL	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Sigefes	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Sigefes	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SIGEP (Correios)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SIGEP (Correios)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Sinic	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Sinic	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SISBAJUD (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SISBAJUD (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Sisconta Eleitoral	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Sisconta Eleitoral	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	Sistemas de Recursos Humanos	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Sistemas de Recursos Humanos	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	SRM	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	SRM	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Switch	STI - Seção de Telecomunicações
2. Serviços de Sustentação	2.3 Administração e Configuração	Switch	STI - Seção de Telecomunicações
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Teclado	Equipamentos
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	Telefone fixo	Equipamentos
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Teste de Vulnerabilidade	STI - Seção de Segurança
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	TJES Projudi	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	TJES Projudi	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Vlan	STI - Seção de Telecomunicações
2. Serviços de Sustentação	2.4 Suporte Geral	Vlan	STI - Seção de Telecomunicações
2. Serviços de Sustentação	2.2 Atendimento e Suporte Funcional	WebConferência Zoom	Sistemas
2. Serviços de Sustentação	2.1 Gestão de Incidentes	WebConferência Zoom	Sistemas
3. Serviços de Integração	3.1 Integração de Sistemas e APIs	Integrações Externas e Internas	Interoperabilidade CNJ
3. Serviços de Integração	3.1 Integração de Sistemas e APIs	Integrações Externas e Internas	Webservices / APIs
3. Serviços de Integração	3.2 Barramento de Serviços	Integrações Externas e Internas	Barramento

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
4. Serviços de Banco de Dados	4.1 Administração de Banco de Dados	Banco de dados	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
4. Serviços de Banco de Dados	4.1 Administração de Banco de Dados	Banco de dados	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
4. Serviços de Banco de Dados	4.1 Administração de Banco de Dados	Banco de dados	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
4. Serviços de Banco de Dados	4.1 Administração de Banco de Dados	Banco de dados	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
4. Serviços de Banco de Dados	4.1 Administração de Banco de Dados	Banco de dados	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
4. Serviços de Banco de Dados	4.1 Administração de Banco de Dados	Banco de dados	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
5. Serviços de DevOps e Entrega	5.1 Gestão de Deploy e Release	Repositório de fontes	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
5. Serviços de DevOps e Entrega	5.1 Gestão de Deploy e Release	Repositório de fontes	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
5. Serviços de DevOps e Entrega	5.1 Gestão de Deploy e Release	Repositório de fontes	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
5. Serviços de DevOps e Entrega	5.1 Gestão de Deploy e Release	Servidor de aplicação	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
5. Serviços de DevOps e Entrega	5.1 Gestão de Deploy e Release	Servidor de aplicação	STI – Seção de Infraestrutura de sistemas
5. Serviços de DevOps e Entrega	5.1 Gestão de Deploy e Release	Sistema de 2ª Instância	STI – Seção de Suporte
5. Serviços de DevOps e Entrega	5.1 Gestão de Deploy e Release	Sistema de Precatórios	STI – Seção de Suporte
6. Serviços de Qualidade	6.1 Garantia de Qualidade (QA)	Link WAN	STI – Seção de Telecomunicações
6. Serviços de Qualidade	6.1 Garantia de Qualidade (QA)	Programas / Softwares	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	2ª Instância / Segunda Instância	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	2ª Instância / Segunda Instância	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	2ª Instância / Segunda Instância	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Anti-Vírus	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Anti-Vírus	STI – Seção de Segurança



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Arrecadação – Contadoria	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Arrecadação – Contadoria	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Arrecadação – Contadoria	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Arrecadação – EJUD	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Arrecadação – EJUD	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Arrecadação – EJUD	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Assistência Judiciária Gratuita	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Assistência Judiciária Gratuita	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Assistência Judiciária Gratuita	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Avaliação de Desempenho	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Avaliação de Desempenho	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Avaliação de Desempenho	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Avaliação de estágio probatório	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Avaliação de estágio probatório	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Avaliação de estágio probatório	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Bacenjud (BCB)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Bacenjud (BCB)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Bacenjud (BCB)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Balcão Virtual	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Balcão Virtual	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Balcão Virtual	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Biblioteca	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Biblioteca	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Biblioteca	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	BNMP	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	BNMP	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	BNMP	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Calculadora de Prescrição da Pretensão Punitiva – CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Calculadora de Prescrição da Pretensão Punitiva – CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Calculadora de Prescrição da Pretensão Punitiva – CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Cálculo de Precatórios	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Cálculo de Precatórios	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Cálculo de Precatórios	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Câmera de computador / Webcam	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Câmera de computador / Webcam	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Câmeras de Segurança	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Câmeras de Segurança	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Central de Alvarás de Soltura	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Central de Alvarás de Soltura	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Central de Alvarás de Soltura	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Central de Mandados	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Central de Mandados	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Central de Mandados	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Central de Serviços / Assystweb / AssystNet	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Central de Serviços / Assystweb / AssystNet	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Central de Serviços / Assystweb / AssystNet	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Certidão de Objeto e Pé	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Certidão de Objeto e Pé	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Certidão de Objeto e Pé	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Certidão Negativa	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Certidão Negativa	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Certidão Negativa	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	CNIUPS - Cadastro Nacional de Inspeções e Unidades e Programas Socioeducativos (CNJ)	Sistemas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	CNIUPS - Cadastro Nacional de Inspeções e Unidades e Programas Socioeducativos (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	CNIUPS - Cadastro Nacional de Inspeções e Unidades e Programas Socioeducativos (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Computador	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Computador	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	CONSER - Controle de Concursos em Cartórios (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	CONSER - Controle de Concursos em Cartórios (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	CONSER - Controle de Concursos em Cartórios (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta e-crachá	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta e-crachá	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Consulta e-crachá	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta SIEP	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta SIEP	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Consulta SIEP	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta unificada	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta unificada	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Consulta unificada	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contadoria – Arrecadação	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contadoria – Arrecadação	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Contadoria – Arrecadação	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque SIARHES	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque SIARHES	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Contracheque SIARHES	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque TJES	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque TJES	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Contracheque TJES	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Declaração de Bens e Valores	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Declaração de Bens e Valores	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Declaração de Bens e Valores	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Depósito Judicial Banestes	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Depósito Judicial Banestes	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Depósito Judicial Banestes	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Designação / Titularidade de Magistrados	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Designação / Titularidade de Magistrados	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Designação / Titularidade de Magistrados	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Dívida Ativa	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Dívida Ativa	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Dívida Ativa	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-crachá	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-crachá	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	e-crachá	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-diário	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-diário	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	e-diário	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Gap	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Gap	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	E-Gap	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-NATJUS - Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-NATJUS - Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	E-NATJUS - Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Procees	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Procees	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	E-Procees	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	eConsig	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	eConsig	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	eConsig	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Ejud / E-Jud	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Ejud / E-Jud	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Ejud / E-Jud (engloba muitos sistemas, listá-los...)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Filtro Web	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Filtro Web	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Filtro Web	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gerenciamento de Identidade	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gerenciamento de Identidade	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gerenciamento de Identidade	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gestão Administrativa	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gestão Administrativa	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Gestão Administrativa	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Agenda	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Agenda	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Agenda	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Chat / Mensageiro	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Drive / Armazenamento	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Drive / Armazenamento	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Drive / Armazenamento	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Meet / Reunião / Reuniões	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Headset / Fone de ouvido com microfone	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Headset / Fone de ouvido com microfone	Equipamentos



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Impressora	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infojud (E-CAC da RF)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infojud (E-CAC da RF)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Infojud (E-CAC da RF)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infopen	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infopen	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Infopen	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infoseg (SINESP)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infoseg (SINESP)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Infoseg (SINESP)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Interact Suite SA	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Interact Suite SA	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Interact Suite SA	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	IP	STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	IP	STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	IP	STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	JUMP (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	JUMP (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	JUMP (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Malote Digital CNJ	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Malote Digital CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Malote Digital CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Mandado Judicial Online	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Mandado Judicial Online	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Mandado Judicial Online	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MANDAMUS (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MANDAMUS (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	MANDAMUS (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Metas CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Metas CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Metas CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Microfone de mesa	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Microfone de mesa	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MNAC-NEW - Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MNAC-NEW - Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	MNAC-NEW - Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MODULOXML - Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MODULOXML – Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	MODULOXML – Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Monitor	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Monitor	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Monitoramento	STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Moreq – Jus CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Moreq – Jus CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Moreq – Jus CNJ	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Mouse	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Mouse	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	No-break	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Notebook	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	NOTIFICAÇÃO_PROD – Serviço de Notificações (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	NOTIFICAÇÃO_PROD – Serviço de Notificações (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	NOTIFICAÇÃO_PROD – Serviço de Notificações (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	STI – Seção de Segurança



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Nuvem – AWS	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Nuvem – AWS	STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Gestão	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Gestão	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Painel de Gestão	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Metas	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Metas	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Painel de Metas	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Protocolos	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Protocolos	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Painel de Protocolos	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PJE	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PJE	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PJE	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 1)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 1)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 1)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal CGJ (Sistema 1)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 1)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 2)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 2)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 2)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal CGJ (Sistema 2)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 2)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema n)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema n)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema n)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal CGJ (Sistema n)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema n)	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Promoção	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Promoção	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Promoção	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Recadastramento	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Recadastramento	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Recadastramento	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Relatórios /BI (Justiça Aberta / Metas / CNJ / Núcleo de Estatística / Painel de Gestão e Selo Digital)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENAJUD - Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENAJUD - Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	RENAJUD - Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENOVAJUD – Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENOVAJUD – Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	RENOVAJUD – Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Revista dos Tribunais Online	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Revista dos Tribunais Online	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Revista dos Tribunais Online	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEEU	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEEU	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SEEU	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEI	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEI	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SEI	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEP – Digitalização	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEP – Digitalização	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SEP – Digitalização	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SES	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SES	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SES	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SESA – MV	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SESA – MV	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SESA – MV	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SGP	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIEL	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIEL	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SIEL	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sigefes	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sigefes	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sigefes	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIGEP (Correios)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIGEP (Correios)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SIGEP (Correios)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sinic	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sinic	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sinic	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SIP – Gabinete	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIP – Gabinete	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIP – Gabinete	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SIP – Gabinete	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SIP – Gabinete	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SISBAJUD (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SISBAJUD (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SISBAJUD (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sisconta Eleitoral	Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sisconta Eleitoral	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sisconta Eleitoral	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistemas de Recursos Humanos	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistemas de Recursos Humanos	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sistemas de Recursos Humanos	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Sistemas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SNIPER (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNIPER (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNIPER (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SNIPER (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SNIPER (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SRM	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SRM	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SRM	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Switch	STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Teclado	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Teclado	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Telefone fixo	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Telefone fixo	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Telefone fixo	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Equipamentos



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	TJES Projudi	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	TJES Projudi	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	TJES Projudi	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Token / Certificado Digital	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Token / Certificado Digital	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Token / Certificado Digital	Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	WebConferência Zoom	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	WebConferência Zoom	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	WebConferência Zoom	Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	CONSER - Controle de Concursos em Cartórios (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	CONSER - Controle de Concursos em Cartórios (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	CONSER - Controle de Concursos em Cartórios (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	CONSER - Controle de Concursos em Cartórios (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	CONSER – Controle de Concursos em Cartórios (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta e-crachá	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta e-crachá	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta e-crachá	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta e-crachá	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Consulta e-crachá	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Consulta e-crachá	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta SIEP	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta SIEP	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta SIEP	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta SIEP	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Consulta SIEP	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Consulta SIEP	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta unificada	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta unificada	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta unificada	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Consulta unificada	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Consulta unificada	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Consulta unificada	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contadoria – Arrecadação	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contadoria – Arrecadação	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contadoria – Arrecadação	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contadoria – Arrecadação	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Contadoria – Arrecadação	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Contadoria – Arrecadação	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque SIARHES	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque SIARHES	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque SIARHES	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque SIARHES	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Contracheque SIARHES	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Contracheque SIARHES	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque TJES	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque TJES	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque TJES	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Contracheque TJES	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Contracheque TJES	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Contracheque TJES	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Declaração de Bens e Valores	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Declaração de Bens e Valores	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Declaração de Bens e Valores	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Declaração de Bens e Valores	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Declaração de Bens e Valores	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Declaração de Bens e Valores	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Depósito Judicial Banestes	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Depósito Judicial Banestes	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Depósito Judicial Banestes	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Depósito Judicial Banestes	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Depósito Judicial Banestes	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Depósito Judicial Banestes	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Designação / Titularidade de Magistrados	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Designação / Titularidade de Magistrados	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Designação / Titularidade de Magistrados	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Designação / Titularidade de Magistrados	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Designação / Titularidade de Magistrados	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Designação / Titularidade de Magistrados	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Dívida Ativa	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Dívida Ativa	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Dívida Ativa	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Dívida Ativa	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Dívida Ativa	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Dívida Ativa	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-crachá	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-crachá	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-crachá	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-crachá	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	e-crachá	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	e-crachá	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-diário	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-diário	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-diário	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	e-diário	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	e-diário	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	e-diário	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Gap	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Gap	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Gap	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Gap	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	E-Gap	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	E-Gap	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-NATJUS - Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-NATJUS - Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-NATJUS - Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-NATJUS - Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	E-NATJUS - Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	E-NATJUS - Cadastro de Notas Técnicas(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Procees	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Procees	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Procees	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	E-Procees	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	E-Procees	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	E-Procees	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	eConsig	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	eConsig	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	eConsig	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	eConsig	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	eConsig	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	eConsig	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Ejud / E-Jud	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Ejud / E-Jud	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Ejud / E-Jud	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Ejud / E-Jud	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Ejud / E-Jud (engloba muitos sistemas, listá-los...)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Ejud / E-Jud (engloba muitos sistemas, listá-los...)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Filtro Web	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Filtro Web	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Filtro Web	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Filtro Web	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Filtro Web	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Filtro Web	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Firewall	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gerenciamento de Identidade	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gerenciamento de Identidade	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gerenciamento de Identidade	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gerenciamento de Identidade	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gerenciamento de Identidade	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gerenciamento de Identidade	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gestão Administrativa	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gestão Administrativa	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gestão Administrativa	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Gestão Administrativa	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Gestão Administrativa	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Gestão Administrativa	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Agenda	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Agenda	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Agenda	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Agenda	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Agenda	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Agenda	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Chat / Mensageiro	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Chat / Mensageiro	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Drive / Armazenamento	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Drive / Armazenamento	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Drive / Armazenamento	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Drive / Armazenamento	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Drive / Armazenamento	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Drive / Armazenamento	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Solicitação / Configuração de Sistemas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Gmail / G-mail / Correio Eletrônico / E-mail	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Meet / Reunião / Reuniões	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Google Meet / Reunião / Reuniões	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Headset / Fone de ouvido com microfone	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Headset / Fone de ouvido com microfone	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Headset / Fone de ouvido com microfone	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Headset / Fone de ouvido com microfone	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Impressora	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Impressora	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infojud (E-CAC da RF)	Solicitação / Configuração de Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infojud (E-CAC da RF)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infojud (E-CAC da RF)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infojud (E-CAC da RF)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Infojud (E-CAC da RF)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Infojud (E-CAC da RF)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infopen	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infopen	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infopen	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infopen	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Infopen	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Infopen	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infoseg (SINESP)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infoseg (SINESP)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infoseg (SINESP)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Infoseg (SINESP)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Infoseg (SINESP)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Infoseg (SINESP)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Interact Suite SA	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Interact Suite SA	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Interact Suite SA	Solicitação / Configuração de Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Interact Suite SA	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Interact Suite SA	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Interact Suite SA	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	IP	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	IP	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	IP	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	IP	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	IP	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	IP	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	JUMP (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	JUMP (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	JUMP (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	JUMP (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	JUMP (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	JUMP (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Malote Digital CNJ	Solicitação / Configuração de Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Malote Digital CNJ	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Malote Digital CNJ	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Malote Digital CNJ	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Malote Digital CNJ	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Malote Digital CNJ	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Mandado Judicial Online	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Mandado Judicial Online	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Mandado Judicial Online	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Mandado Judicial Online	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Mandado Judicial Online	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Mandado Judicial Online	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MANDAMUS (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MANDAMUS (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MANDAMUS (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MANDAMUS (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	MANDAMUS (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	MANDAMUS (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Metas CNJ	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Metas CNJ	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Metas CNJ	Solicitação / Configuração de Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Metas CNJ	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Metas CNJ	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Metas CNJ	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Microfone de mesa	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Microfone de mesa	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Microfone de mesa	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Microfone de mesa	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MNAC-NEW - Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MNAC-NEW - Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MNAC-NEW - Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MNAC-NEW - Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	MNAC-NEW - Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	MNAC-NEW - Metas Nacionais do Poder Judiciário(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MODULOXML - Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MODULOXML – Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MODULOXML – Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	MODULOXML – Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	MODULOXML – Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	MODULOXML – Módulo de Produtividade Mensal (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Monitor	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Monitor	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Monitor	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Monitor	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Monitoramento	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Monitoramento	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Moreq – Jus CNJ	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Moreq – Jus CNJ	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Moreq – Jus CNJ	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Moreq – Jus CNJ	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Moreq – Jus CNJ	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Moreq – Jus CNJ	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Mouse	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Mouse	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Mouse	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Mouse	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	No-break	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	No-break	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Notebook	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Notebook	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	NOTIFICAÇÃO_PROD – Serviço de Notificações (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	NOTIFICAÇÃO_PROD – Serviço de Notificações (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	NOTIFICAÇÃO_PROD – Serviço de Notificações (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	NOTIFICAÇÃO_PROD – Serviço de Notificações (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	NOTIFICAÇÃO_PROD – Serviço de Notificações (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	NOTIFICAÇÃO_PROD – Serviço de Notificações (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Nuvem – AWS	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Nuvem – AWS	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Nuvem – AWS	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Nuvem – AWS	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Nuvem – AWS	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Segurança
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Gestão	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Gestão	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Gestão	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Gestão	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Painel de Gestão	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Painel de Gestão	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Metas	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Metas	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Metas	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Metas	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Painel de Metas	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Painel de Metas	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Protocolos	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Protocolos	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Protocolos	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Painel de Protocolos	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Painel de Protocolos	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Painel de Protocolos	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PBP (Portal de Boas Práticas) (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PJE	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PJE	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PJE	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PJE	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PJE	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PJE	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 1)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 1)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 1)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 1)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 1)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 1)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal CGJ (Sistema 1)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal CGJ (Sistema 1)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 1)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 1)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 2)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 2)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 2)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 2)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 2)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema 2)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal CGJ (Sistema 2)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal CGJ (Sistema 2)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 2)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema 2)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema n)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema n)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema n)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema n)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema n)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal CGJ (Sistema n)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal CGJ (Sistema n)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal CGJ (Sistema n)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema n)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal CGJ (Sistema n)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Portal de Audiências / Gravação de Audiências	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	PORTAL GD – Governança Digital(CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	PREVJUD – PREVIDENCIÁRIO (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Promoção	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Promoção	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Promoção	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Promoção	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Promoção	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Promoção	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	QDGE - Pesquisa de Clima Organizacional do Poder Judiciário (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Recadastramento	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Recadastramento	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Recadastramento	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Recadastramento	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Recadastramento	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Recadastramento	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Relatórios /BI (Justiça Aberta / Metas / CNJ) / Núcleo de Estatística / Pannel de Gestão e Selo Digital)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Relatórios /BI (Justiça Aberta / Metas / CNJ) / Núcleo de Estatística / Pannel de Gestão e Selo Digital)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENAJUD – Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENAJUD – Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENAJUD – Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENAJUD – Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	RENAJUD – Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	RENAJUD – Restrições Judiciais sobre condutores e veículos automotores (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENOVAJUD – Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENOVAJUD – Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENOVAJUD – Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	RENOVAJUD – Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	RENOVAJUD – Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	RENOVAJUD – Plataforma da Rede de Inovação e Inteligência do Poder Judiciário (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Revista dos Tribunais Online	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Revista dos Tribunais Online	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Revista dos Tribunais Online	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Revista dos Tribunais Online	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Revista dos Tribunais Online	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Revista dos Tribunais Online	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEEU	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEEU	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEEU	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEEU	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SEEU	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SEEU	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEI	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEI	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEI	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEI	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SEI	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SEI	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEP – Digitalização	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEP – Digitalização	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEP – Digitalização	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SEP – Digitalização	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SEP – Digitalização	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SEP – Digitalização	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SERP – Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SES	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SES	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SES	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SES	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SES	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SES	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SESA – MV	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SESA – MV	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SESA – MV	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SESA – MV	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SESA – MV	Solicitação / Configuração de Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SESA – MV	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SGP	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SGP	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SGP – Sistema de Gestão de Precatórios (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIEL	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIEL	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIEL	Solicitação / Configuração de Sistemas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIEL	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SIEL	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SIEL	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sigefes	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sigefes	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sigefes	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sigefes	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sigefes	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sigefes	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIGEP (Correios)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIGEP (Correios)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIGEP (Correios)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIGEP (Correios)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SIGEP (Correios)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SIGEP (Correios)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sinic	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sinic	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sinic	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sinic	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sinic	Solicitação / Configuração de Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sinic	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SIP – Gabinete	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SIP – Gabinete	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIP – Gabinete	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIP – Gabinete	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIP – Gabinete	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SIP – Gabinete	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SIP – Gabinete	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SIP – Gabinete	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SIP – Gabinete	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SIP – Gabinete	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SISBAJUD (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SISBAJUD (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SISBAJUD (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SISBAJUD (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SISBAJUD (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SISBAJUD (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sisconta Eleitoral	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sisconta Eleitoral	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sisconta Eleitoral	Solicitação / Configuração de Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sisconta Eleitoral	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sisconta Eleitoral	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sisconta Eleitoral	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sistema de apoio as serventias extrajudiciais	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistemas de Recursos Humanos	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistemas de Recursos Humanos	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistemas de Recursos Humanos	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Sistemas de Recursos Humanos	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sistemas de Recursos Humanos	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	Sistemas de Recursos Humanos	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SNGB – Sistema Nacional de Gestão de Bens (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SNIPER (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SNIPER (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNIPER (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNIPER (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNIPER (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNIPER (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SNIPER (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SNIPER (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SNIPER (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	SNIPER (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SNMC - Sistema Nacional de Monitoramento e Conformidade (CNJ)	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SRM	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SRM	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SRM	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	SRM	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SRM	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	SRM	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Switch	Solicitação / Configuração de STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Switch	Suporte / Tratamento de Falha em STI – Seção de Telecomunicações
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Teclado	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Teclado	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Teclado	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Teclado	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Telefone fixo	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Telefone fixo	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Telefone fixo	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Telefone fixo	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Telefone fixo	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Telefone fixo	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.3 Gestão de Segurança da Informação	Telefone VoIP	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	TJES Projudi	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	TJES Projudi	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	TJES Projudi	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	TJES Projudi	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	TJES Projudi	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	TJES Projudi	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Token / Certificado Digital	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Token / Certificado Digital	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Token / Certificado Digital	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	Token / Certificado Digital	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Token / Certificado Digital	Solicitação / Configuração de Equipamentos
7. Serviços de Gestão	7.4 Gestão de Ativos	Token / Certificado Digital	Suporte / Tratamento de Falha em Equipamentos

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	WebConferência Zoom	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	WebConferência Zoom	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	WebConferência Zoom	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.1 Gestão de Identidade e Acessos	WebConferência Zoom	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	WebConferência Zoom	Solicitação / Configuração de Sistemas
7. Serviços de Gestão	7.2 Ouvidoria e Melhoria Contínua	WebConferência Zoom	Suporte / Tratamento de Falha em Sistemas

4. Coordenadoria dos Sistemas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.1 Análise de Requisitos e Negócio	Levantamento de requisitos	Solicitação / Configuração de Requisitos Funcionais e Não Funcionais
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.1 Análise de Requisitos e Negócio	Levantamento de requisitos	Suporte / Tratamento de Falha em Requisitos Funcionais e Não Funcionais
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.1 Análise de Requisitos e Negócio	Análise de negócio	Solicitação / Configuração de Mapeamento de Processos (AS-IS/TO-BE)
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.1 Análise de Requisitos e Negócio	Análise de negócio	Suporte / Tratamento de Falha em Mapeamento de Processos (AS-IS/TO-BE)
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.1 Análise de Requisitos e Negócio	Modelagem de processos judiciais	Solicitação / Configuração de Fluxos Processuais (BPMN)
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.1 Análise de Requisitos e Negócio	Modelagem de processos judiciais	Suporte / Tratamento de Falha em Fluxos Processuais (BPMN)

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.1 Análise de Requisitos e Negócio	Especificação funcional	Solicitação / Configuração de Histórias de Usuário / Casos de Uso
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.1 Análise de Requisitos e Negócio	Especificação funcional	Suporte / Tratamento de Falha em Histórias de Usuário / Casos de Uso
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.1 Análise de Requisitos e Negócio	Refinamento de demandas	Solicitação / Configuração de Histórias de Usuário / Casos de Uso
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.1 Análise de Requisitos e Negócio	Refinamento de demandas	Suporte / Tratamento de Falha em Histórias de Usuário / Casos de Uso
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.2 Desenvolvimento e Implementação	Desenvolvimento de novas funcionalidades	Solicitação / Configuração de Frontend / Backend
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.2 Desenvolvimento e Implementação	Desenvolvimento de novas funcionalidades	Suporte / Tratamento de Falha em Frontend / Backend
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.2 Desenvolvimento e Implementação	Manutenção evolutiva	Solicitação / Configuração de Frontend / Backend
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.2 Desenvolvimento e Implementação	Manutenção evolutiva	Suporte / Tratamento de Falha em Frontend / Backend
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.2 Desenvolvimento e Implementação	Refatoração de código	Solicitação / Configuração de Otimização e Qualidade de Código
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.2 Desenvolvimento e Implementação	Refatoração de código	Suporte / Tratamento de Falha em Otimização e Qualidade de Código
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.2 Desenvolvimento e Implementação	Desenvolvimento de APIs	Solicitação / Configuração de Webservices e Microserviços
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.2 Desenvolvimento e Implementação	Desenvolvimento de APIs	Suporte / Tratamento de Falha em Webservices e Microserviços
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.2 Desenvolvimento e Implementação	Implementação de integrações	Solicitação / Configuração de Conectores e Middleware
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.2 Desenvolvimento e Implementação	Implementação de integrações	Suporte / Tratamento de Falha em Conectores e Middleware

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.3 Garantia de Qualidade (QA)	Testes unitários	Testes de Componente (Automatizado)
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.3 Garantia de Qualidade (QA)	Testes integrados	Testes de API e Banco de Dados
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.3 Garantia de Qualidade (QA)	Testes funcionais	Testes de Interface (UI/UX)
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.3 Garantia de Qualidade (QA)	Testes de homologação	Solicitação / Configuração de Aceitação do Usuário (UAT)
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.3 Garantia de Qualidade (QA)	Testes de homologação	Suporte / Tratamento de Falha em Aceitação do Usuário (UAT)
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.3 Garantia de Qualidade (QA)	Validação de requisitos	Solicitação / Configuração de Requisitos Funcionais e Não Funcionais
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.3 Garantia de Qualidade (QA)	Validação de requisitos	Suporte / Tratamento de Falha em Requisitos Funcionais e Não Funcionais
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.4 Gestão de Deploy	Publicação de versões	Solicitação / Configuração de Pipeline CI/CD
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.4 Gestão de Deploy	Publicação de versões	Suporte / Tratamento de Falha em Pipeline CI/CD
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.4 Gestão de Deploy	Migração de banco de dados	Solicitação / Configuração de Scripts DDL/DML
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.4 Gestão de Deploy	Migração de banco de dados	Suporte / Tratamento de Falha em Scripts DDL/DML
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.4 Gestão de Deploy	Gestão de releases	Gerenciamento de Versão
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.4 Gestão de Deploy	Rollback de versões	Gerenciamento de Versão
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.4 Gestão de Deploy	Implantação em produção	Solicitação / Configuração de Pipeline CI/CD
1. Desenvolvimento e Evolução de Sistemas	1.4 Gestão de Deploy	Implantação em produção	Suporte / Tratamento de Falha em Pipeline CI/CD
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.1 Suporte Técnico (Nível 2 e 3)	Atendimento especializado	Solicitação / Configuração de Dúvidas e Orientações Técnicas

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.1 Suporte Técnico (Nível 2 e 3)	Atendimento especializado	Suporte / Tratamento de Falha em Dúvidas e Orientações Técnicas
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.1 Suporte Técnico (Nível 2 e 3)	Investigação técnica	Análise de Logs e Banco de Dados
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.1 Suporte Técnico (Nível 2 e 3)	Análise de causa raiz	Análise de Logs e Banco de Dados
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.1 Suporte Técnico (Nível 2 e 3)	Apoio ao Service Desk	Solicitação / Configuração de Apoio a Servidores e Redes
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.1 Suporte Técnico (Nível 2 e 3)	Apoio ao Service Desk	Suporte / Tratamento de Falha em Apoio a Servidores e Redes
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.1 Suporte Técnico (Nível 2 e 3)	Suporte à infraestrutura	Solicitação / Configuração de Apoio a Servidores e Redes
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.1 Suporte Técnico (Nível 2 e 3)	Suporte à infraestrutura	Suporte / Tratamento de Falha em Apoio a Servidores e Redes
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.2 Manutenção Corretiva	Correção de defeitos	Solicitação / Configuração de Bugfix Padrão
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.2 Manutenção Corretiva	Correção de defeitos	Suporte / Tratamento de Falha em Bugfix Padrão
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.2 Manutenção Corretiva	Correção funcional	Solicitação / Configuração de Bugfix Padrão
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.2 Manutenção Corretiva	Correção funcional	Suporte / Tratamento de Falha em Bugfix Padrão
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.2 Manutenção Corretiva	Correção técnica	Solicitação / Configuração de Bugfix Padrão
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.2 Manutenção Corretiva	Correção técnica	Suporte / Tratamento de Falha em Bugfix Padrão
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.2 Manutenção Corretiva	Ajustes emergenciais	Solicitação / Configuração de Bugfix Crítico (Produção)
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.2 Manutenção Corretiva	Ajustes emergenciais	Suporte / Tratamento de Falha em Bugfix Crítico (Produção)
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.2 Manutenção Corretiva	Hotfix	Solicitação / Configuração de Bugfix Crítico (Produção)
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.2 Manutenção Corretiva	Hotfix	Suporte / Tratamento de Falha em Bugfix Crítico (Produção)
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.3 Gestão de Incidentes	Tratamento de incidentes	Triagem e Diagnóstico

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.3 Gestão de Incidentes	Diagnóstico de falhas	Triagem e Diagnóstico
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.3 Gestão de Incidentes	Monitoramento de indisponibilidade	Solicitação / Configuração de Zabbix / Grafana / AppDynamics
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.3 Gestão de Incidentes	Monitoramento de indisponibilidade	Suporte / Tratamento de Falha em Zabbix / Grafana / AppDynamics
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.3 Gestão de Incidentes	Restabelecimento de serviços	Solicitação / Configuração de Ações de Contorno (Workaround)
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.3 Gestão de Incidentes	Restabelecimento de serviços	Suporte / Tratamento de Falha em Ações de Contorno (Workaround)
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.3 Gestão de Incidentes	Gestão de problemas recorrentes	Solicitação / Configuração de Gestão de Problemas (ITIL)
2. Sustentação e Suporte Funcional	2.3 Gestão de Incidentes	Gestão de problemas recorrentes	Suporte / Tratamento de Falha em Gestão de Problemas (ITIL)
3. Integração e Interoperabilidade	3.1 Integração de APIs e Barramentos	APIs REST	Solicitação / Configuração de Webservices e Microserviços
3. Integração e Interoperabilidade	3.1 Integração de APIs e Barramentos	APIs REST	Suporte / Tratamento de Falha em Webservices e Microserviços
3. Integração e Interoperabilidade	3.1 Integração de APIs e Barramentos	APIs SOAP	Solicitação / Configuração de Webservices e Microserviços
3. Integração e Interoperabilidade	3.1 Integração de APIs e Barramentos	APIs SOAP	Suporte / Tratamento de Falha em Webservices e Microserviços
3. Integração e Interoperabilidade	3.1 Integração de APIs e Barramentos	Serviços Web	Solicitação / Configuração de Rotas e Endpoints
3. Integração e Interoperabilidade	3.1 Integração de APIs e Barramentos	Serviços Web	Suporte / Tratamento de Falha em Rotas e Endpoints
3. Integração e Interoperabilidade	3.1 Integração de APIs e Barramentos	Integração entre sistemas	Solicitação / Configuração de Atividades Gerais
3. Integração e Interoperabilidade	3.1 Integração de APIs e Barramentos	Integração entre sistemas	Suporte / Tratamento de Falha em Atividades Gerais

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
3. Integração e Interoperabilidade	3.1 Integração de APIs e Barramentos	Barramento de serviços	Solicitação / Configuração de Mensageria (Kafka/RabbitMQ)
3. Integração e Interoperabilidade	3.1 Integração de APIs e Barramentos	Barramento de serviços	Suporte / Tratamento de Falha em Mensageria (Kafka/RabbitMQ)
3. Integração e Interoperabilidade	3.2 Interoperabilidade Nacional (CNJ)	Integração BNMP	Solicitação / Configuração de Interoperabilidade CNJ
3. Integração e Interoperabilidade	3.2 Interoperabilidade Nacional (CNJ)	Integração BNMP	Suporte / Tratamento de Falha em Interoperabilidade CNJ
3. Integração e Interoperabilidade	3.2 Interoperabilidade Nacional (CNJ)	Integração DataJud	Solicitação / Configuração de Interoperabilidade CNJ
3. Integração e Interoperabilidade	3.2 Interoperabilidade Nacional (CNJ)	Integração DataJud	Suporte / Tratamento de Falha em Interoperabilidade CNJ
3. Integração e Interoperabilidade	3.2 Interoperabilidade Nacional (CNJ)	Integração PDPJ-Br	Solicitação / Configuração de Interoperabilidade CNJ
3. Integração e Interoperabilidade	3.2 Interoperabilidade Nacional (CNJ)	Integração PDPJ-Br	Suporte / Tratamento de Falha em Interoperabilidade CNJ
3. Integração e Interoperabilidade	3.2 Interoperabilidade Nacional (CNJ)	Integração Codex	Solicitação / Configuração de Interoperabilidade CNJ
3. Integração e Interoperabilidade	3.2 Interoperabilidade Nacional (CNJ)	Integração Codex	Suporte / Tratamento de Falha em Interoperabilidade CNJ
3. Integração e Interoperabilidade	3.2 Interoperabilidade Nacional (CNJ)	Outros serviços do CNJ	Solicitação / Configuração de Interoperabilidade CNJ
3. Integração e Interoperabilidade	3.2 Interoperabilidade Nacional (CNJ)	Outros serviços do CNJ	Suporte / Tratamento de Falha em Interoperabilidade CNJ
3. Integração e Interoperabilidade	3.3 Sincronização de Dados	Replicação de dados	ETL e Modelagem de Dados
3. Integração e Interoperabilidade	3.3 Sincronização de Dados	Sincronização entre sistemas	Solicitação / Configuração de Atividades Gerais
3. Integração e Interoperabilidade	3.3 Sincronização de Dados	Sincronização entre sistemas	Suporte / Tratamento de Falha em Atividades Gerais
3. Integração e Interoperabilidade	3.3 Sincronização de Dados	Compartilhamento de bases	ETL e Modelagem de Dados
3. Integração e Interoperabilidade	3.3 Sincronização de Dados	Padronização de dados	ETL e Modelagem de Dados
3. Integração e Interoperabilidade	3.3 Sincronização de Dados	Consistência de informações	ETL e Modelagem de Dados
4. Administração e Parametrização Funcional	4.1 Gestão de Acessos e Identidade	Administração de usuários	Controle de Credenciais (AD/SSO)



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
4. Administração e Parametrização Funcional	4.1 Gestão de Acessos e Identidade	Gestão de perfis	Controle de Credenciais (AD/SSO)
4. Administração e Parametrização Funcional	4.1 Gestão de Acessos e Identidade	Controle de permissões	Controle de Credenciais (AD/SSO)
4. Administração e Parametrização Funcional	4.1 Gestão de Acessos e Identidade	Revisão de acessos	Controle de Credenciais (AD/SSO)
4. Administração e Parametrização Funcional	4.1 Gestão de Acessos e Identidade	Gestão de identidade	Controle de Credenciais (AD/SSO)
4. Administração e Parametrização Funcional	4.2 Configuração de Fluxos de Trabalho	Configuração de workflows	Painel de Administração do Sistema
4. Administração e Parametrização Funcional	4.2 Configuração de Fluxos de Trabalho	Parametrização de regras	Painel de Administração do Sistema
4. Administração e Parametrização Funcional	4.2 Configuração de Fluxos de Trabalho	Automação de processos	Painel de Administração do Sistema
4. Administração e Parametrização Funcional	4.2 Configuração de Fluxos de Trabalho	Configuração de tramitações	Painel de Administração do Sistema
4. Administração e Parametrização Funcional	4.2 Configuração de Fluxos de Trabalho	Ajustes funcionais	Solicitação / Configuração de Bugfix Padrão
4. Administração e Parametrização Funcional	4.2 Configuração de Fluxos de Trabalho	Ajustes funcionais	Suporte / Tratamento de Falha em Bugfix Padrão
4. Administração e Parametrização Funcional	4.3 Gestão de Cadastros	Cadastro institucional	Solicitação / Configuração de Tabelas Auxiliares e Tabelas Unificadas (TUU)
4. Administração e Parametrização Funcional	4.3 Gestão de Cadastros	Cadastro institucional	Suporte / Tratamento de Falha em Tabelas Auxiliares e Tabelas Unificadas (TUU)
4. Administração e Parametrização Funcional	4.3 Gestão de Cadastros	Tabelas de domínio	Solicitação / Configuração de Tabelas Auxiliares e Tabelas Unificadas (TUU)
4. Administração e Parametrização Funcional	4.3 Gestão de Cadastros	Tabelas de domínio	Suporte / Tratamento de Falha em Tabelas Auxiliares e Tabelas Unificadas (TUU)
4. Administração e Parametrização Funcional	4.3 Gestão de Cadastros	Configuração de parâmetros	Solicitação / Configuração de Tabelas Auxiliares e Tabelas Unificadas (TUU)
4. Administração e Parametrização Funcional	4.3 Gestão de Cadastros	Configuração de parâmetros	Suporte / Tratamento de Falha em Tabelas Auxiliares e Tabelas Unificadas (TUU)



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
4. Administração e Parametrização Funcional	4.3 Gestão de Cadastros	Manutenção de metadados	ETL e Modelagem de Dados
4. Administração e Parametrização Funcional	4.3 Gestão de Cadastros	Configuração organizacional	Solicitação / Configuração de Tabelas Auxiliares e Tabelas Unificadas (TUU)
4. Administração e Parametrização Funcional	4.3 Gestão de Cadastros	Configuração organizacional	Suporte / Tratamento de Falha em Tabelas Auxiliares e Tabelas Unificadas (TUU)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.1 Documentação Funcional e Técnica	Manuais do usuário	Solicitação / Configuração de Atividades Gerais
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.1 Documentação Funcional e Técnica	Manuais do usuário	Suporte / Tratamento de Falha em Atividades Gerais
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.1 Documentação Funcional e Técnica	Documentação técnica	Solicitação / Configuração de Acervo Técnico (Confluence/Wiki)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.1 Documentação Funcional e Técnica	Documentação técnica	Suporte / Tratamento de Falha em Acervo Técnico (Confluence/Wiki)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.1 Documentação Funcional e Técnica	Documentação de APIs	Solicitação / Configuração de Webservices e Microserviços
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.1 Documentação Funcional e Técnica	Documentação de APIs	Suporte / Tratamento de Falha em Webservices e Microserviços
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.1 Documentação Funcional e Técnica	Guias rápidos	Solicitação / Configuração de Acervo Técnico (Confluence/Wiki)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.1 Documentação Funcional e Técnica	Guias rápidos	Suporte / Tratamento de Falha em Acervo Técnico (Confluence/Wiki)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.1 Documentação Funcional e Técnica	Diagramas técnicos	Solicitação / Configuração de Acervo Técnico (Confluence/Wiki)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.1 Documentação Funcional e Técnica	Diagramas técnicos	Suporte / Tratamento de Falha em Acervo Técnico (Confluence/Wiki)

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.2 Gestão de Base de Conhecimento	Artigos da Base de Conhecimento	Solicitação / Configuração de Central de Serviços (Portal do Usuário)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.2 Gestão de Base de Conhecimento	Artigos da Base de Conhecimento	Suporte / Tratamento de Falha em Central de Serviços (Portal do Usuário)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.2 Gestão de Base de Conhecimento	FAQs	Solicitação / Configuração de Central de Serviços (Portal do Usuário)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.2 Gestão de Base de Conhecimento	FAQs	Suporte / Tratamento de Falha em Central de Serviços (Portal do Usuário)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.2 Gestão de Base de Conhecimento	Procedimentos operacionais	Solicitação / Configuração de Central de Serviços (Portal do Usuário)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.2 Gestão de Base de Conhecimento	Procedimentos operacionais	Suporte / Tratamento de Falha em Central de Serviços (Portal do Usuário)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.2 Gestão de Base de Conhecimento	Soluções conhecidas	Solicitação / Configuração de Central de Serviços (Portal do Usuário)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.2 Gestão de Base de Conhecimento	Soluções conhecidas	Suporte / Tratamento de Falha em Central de Serviços (Portal do Usuário)
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.2 Gestão de Base de Conhecimento	Autoatendimento	Solicitação / Configuração de Dúvidas e Orientações Técnicas
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.2 Gestão de Base de Conhecimento	Autoatendimento	Suporte / Tratamento de Falha em Dúvidas e Orientações Técnicas
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.3 Capacitação e Treinamento	Treinamentos	Solicitação / Configuração de EAD e Ensino Presencial
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.3 Capacitação e Treinamento	Treinamentos	Suporte / Tratamento de Falha em EAD e Ensino Presencial
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.3 Capacitação e Treinamento	Workshops	Solicitação / Configuração de EAD e Ensino Presencial



SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.3 Capacitação e Treinamento	Workshops	Suporte / Tratamento de Falha em EAD e Ensino Presencial
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.3 Capacitação e Treinamento	Webinars	Solicitação / Configuração de Rotas e Endpoints
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.3 Capacitação e Treinamento	Webinars	Suporte / Tratamento de Falha em Rotas e Endpoints
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.3 Capacitação e Treinamento	Capacitação funcional	Solicitação / Configuração de EAD e Ensino Presencial
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.3 Capacitação e Treinamento	Capacitação funcional	Suporte / Tratamento de Falha em EAD e Ensino Presencial
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.3 Capacitação e Treinamento	Materiais didáticos	Solicitação / Configuração de EAD e Ensino Presencial
5. Gestão do Conhecimento e Capacitação	5.3 Capacitação e Treinamento	Materiais didáticos	Suporte / Tratamento de Falha em EAD e Ensino Presencial
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.1 Gestão de Portfólio e Demandas	Gestão de backlog	Solicitação / Configuração de Governança Ágil (Scrum/Kanban)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.1 Gestão de Portfólio e Demandas	Gestão de backlog	Suporte / Tratamento de Falha em Governança Ágil (Scrum/Kanban)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.1 Gestão de Portfólio e Demandas	Priorização de demandas	Solicitação / Configuração de Governança Ágil (Scrum/Kanban)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.1 Gestão de Portfólio e Demandas	Priorização de demandas	Suporte / Tratamento de Falha em Governança Ágil (Scrum/Kanban)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.1 Gestão de Portfólio e Demandas	Planejamento de entregas	Solicitação / Configuração de Governança Ágil (Scrum/Kanban)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.1 Gestão de Portfólio e Demandas	Planejamento de entregas	Suporte / Tratamento de Falha em Governança Ágil (Scrum/Kanban)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.1 Gestão de Portfólio e Demandas	Gestão de projetos	Solicitação / Configuração de Governança Ágil (Scrum/Kanban)

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.1 Gestão de Portfólio e Demandas	Gestão de projetos	Suporte / Tratamento de Falha em Governança Ágil (Scrum/Kanban)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.1 Gestão de Portfólio e Demandas	Gestão de roadmap	Solicitação / Configuração de Governança Ágil (Scrum/Kanban)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.1 Gestão de Portfólio e Demandas	Gestão de roadmap	Suporte / Tratamento de Falha em Governança Ágil (Scrum/Kanban)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.2 Gestão da Qualidade	Indicadores de disponibilidade	Solicitação / Configuração de Dashboards (PowerBI/Metabase)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.2 Gestão da Qualidade	Indicadores de disponibilidade	Suporte / Tratamento de Falha em Dashboards (PowerBI/Metabase)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.2 Gestão da Qualidade	Indicadores de desempenho	Solicitação / Configuração de Dashboards (PowerBI/Metabase)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.2 Gestão da Qualidade	Indicadores de desempenho	Suporte / Tratamento de Falha em Dashboards (PowerBI/Metabase)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.2 Gestão da Qualidade	Indicadores de qualidade	Solicitação / Configuração de Dashboards (PowerBI/Metabase)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.2 Gestão da Qualidade	Indicadores de qualidade	Suporte / Tratamento de Falha em Dashboards (PowerBI/Metabase)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.2 Gestão da Qualidade	Métricas de SLA	Solicitação / Configuração de Dashboards (PowerBI/Metabase)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.2 Gestão da Qualidade	Métricas de SLA	Suporte / Tratamento de Falha em Dashboards (PowerBI/Metabase)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.2 Gestão da Qualidade	Gestão de indicadores	Solicitação / Configuração de Dashboards (PowerBI/Metabase)

SEÇÃO	SERVIÇO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.2 Gestão da Qualidade	Gestão de indicadores	Suporte / Tratamento de Falha em Dashboards (PowerBI/Metabase)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.3 Governança do Catálogo	Revisão do catálogo	Solicitação / Configuração de Governança de TI (COBIT)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.3 Governança do Catálogo	Revisão do catálogo	Suporte / Tratamento de Falha em Governança de TI (COBIT)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.3 Governança do Catálogo	Atualização dos serviços	Solicitação / Configuração de Governança de TI (COBIT)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.3 Governança do Catálogo	Atualização dos serviços	Suporte / Tratamento de Falha em Governança de TI (COBIT)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.3 Governança do Catálogo	Gestão da documentação	Solicitação / Configuração de Acervo Técnico (Confluence/Wiki)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.3 Governança do Catálogo	Gestão da documentação	Suporte / Tratamento de Falha em Acervo Técnico (Confluence/Wiki)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.3 Governança do Catálogo	Comunicação com stakeholders	Solicitação / Configuração de Governança de TI (COBIT)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.3 Governança do Catálogo	Comunicação com stakeholders	Suporte / Tratamento de Falha em Governança de TI (COBIT)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.3 Governança do Catálogo	Melhoria contínua	Solicitação / Configuração de Governança de TI (COBIT)
6. Gestão Estratégica e Qualidade	6.3 Governança do Catálogo	Melhoria contínua	Suporte / Tratamento de Falha em Governança de TI (COBIT)

ANEXO XII – MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

1. Matriz de Responsabilidades (RACI) por Categoria de Chamado

1.1. A Matriz de Responsabilidades (Matriz RACI) consolida, para cada categoria de chamado e etapa do ciclo de atendimento, o papel de cada grupo da CONTRATADA, CONTRATANTE ou fornecedores externos, eliminando ambiguidades de escalada, definindo marcos de início e fim de SLA e estabelecendo as evidências obrigatórias.

A Matriz integra o presente Termo de Referência e prevalece, em caso de conflito pontual, quanto à alocação de responsabilidades operacionais e aos fluxos de escalonamento. Para definições relativas a marcos de medição, fórmulas, metas, elegibilidade, exclusões, classificação dos indicadores e efeitos financeiros, prevalecem as disposições do Anexo X.

1.2. A Matriz utiliza a notação RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed), cujas definições são:

SIGLA	DENOMINAÇÃO	DESCRIÇÃO
R	Responsible (Executor)	Quem executa a tarefa. Pode haver mais de um Responsible por tarefa, mas ao menos um deve existir.
A	Accountable (Responsável Final)	Quem responde pelo resultado e tem autoridade para aprovar. Deve haver exatamente um Accountable por tarefa.
C	Consulted (Consultado)	Quem deve ser consultado antes da decisão ou da execução. Comunicação bidirecional.
I	Informed (Informado)	Quem deve ser notificado sobre o resultado ou andamento. Comunicação unidirecional.
—	Não Participante	Grupo sem participação nesta categoria/etapa de chamado.

1.3. A Matriz RACI a seguir cobre sete categorias de chamado, organizadas em sete blocos de atividades (Registro, Diagnóstico/Resolução, Comunicação, Escalonamento, Evidências, Encerramento e Reabertura):

DIMENSÃO / CATEGORIA	Microinformática	Sistemas Judiciais	Infra / Redes (N3)	Segurança da Info.	NOC / Monitoramento	Adm. de Usuários	Mesa VIP 2º Grau
Grupos de referência	N1 → N2 (Pres./Fixo/Polo)	N1 → N2 Interno STIC	N1 → N2 → N3- Redes/SO	N1 → N3-SEG	NOC → N3 → STIC	N1-AU	N2-VIP → N3 (se aplic.)
1. REGISTRO E ABERTURA DO CHAMADO							
1.1 Recepção pelo canal (telefone / portal / chatbot / e-mail)	R	R	R	R	R	R	R
1.2 Registro na plataforma ITSM com número único	R	R	R	R	R	R	R
1.3 Classificação da categoria do chamado	R	R	R	R	R	R	R
1.4 Priorização pela Matriz Impacto x Urgência	R	R	R	R	R	R	R
1.5 Vinculação ao IC correspondente no CMDB	R	R	R	R	—	—	R
1.6 Definição do grupo solucionador e roteamento no ITSM	A	A	A	A	A	A	A
Marco de INÍCIO do SLA: data/hora do registro no ITSM							

DIMENSÃO / CATEGORIA	Microinformática	Sistemas Judiciais	Infra / Redes (N3)	Segurança da Info.	NOC / Monitoramento	Adm. de Usuários	Mesa VIP 2º Grau
2. DIAGNÓSTICO, ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO							
2.1 Diagnóstico inicial e tentativa de resolução em 1ª chamada	R	R	R	R	R	R	R
2.2 Consulta à Base de Conhecimento (ITSM)	R	R	R	R	R	R	R
2.3 Atendimento remoto ao equipamento do usuário	R	—	—	—	—	—	R
2.4 Atendimento presencial ao equipamento	R	—	—	—	—	—	R
2.5 Resolução de incidente de infraestrutura/rede	—	—	R	—	C	—	—
2.6 Resolução de incidente de segurança	—	—	C	R	C	—	—
2.7 Acionamento do N3 pelo NOC (evento crítico detectado)	—	—	—	—	R	—	—
2.8 Resolução do sistema judicial pelo N2 Interno STIC	—	R	—	—	—	—	—

DIMENSÃO / CATEGORIA	Microinformática	Sistemas Judiciais	Infra / Redes (N3)	Segurança da Info.	NOC / Monitoramento	Adm. de Usuários	Mesa VIP 2º Grau
2.9 Provisionamento / alteração de acesso (Adm. Usuários)	—	—	—	—	—	R	—
2.10 Aprovação formal do gestor para provisionamento de acesso	—	—	—	—	—	C	—
2.11 Supervisão da STIC sobre execução técnica do N3	—	—	C	C	I	C	—
2.12 Aprovação de mudança emergencial (RDM) para intervenção em produção, pelo Comitê de Mudanças (CCM) do CONTRATANTE	—	—	C	C	I	—	—
2.13 Execução da mudança emergencial aprovada, conforme plano e janela autorizados pelo CCM	—	—	R	R	I	—	—
3. COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO DURANTE O ATENDIMENTO							
3.1 Confirmação de recebimento e número do chamado	R	R	R	R	R	R	R

DIMENSÃO / CATEGORIA	Microinformática	Sistemas Judiciais	Infra / Redes (N3)	Segurança da Info.	NOC / Monitoramento	Adm. de Usuários	Mesa VIP 2º Grau
3.2 Atualização de status durante atendimento (proativa)	R	R	R	R	R	R	R
3.3 Atualização a cada 30 min em incidentes P1	R	R	R	R	R	R	R
3.4 Comunicação de escalonamento para outro nível/fila	R	R	R	R	R	R	R
3.5 Comunicação de resolução e solicitação de validação	R	R	R	R	R	R	R
4. CRITÉRIOS E EXECUÇÃO DE ESCALONAMENTO							
4.1 Gatilho de escalonamento N1 → N2: não resolução em 1ª chamada	R	R	R	R	—	—	R
4.2 Gatilho N1 → N2 Interno STIC: sistema judicial não resolvido	—	R	—	—	—	—	—

DIMENSÃO / CATEGORIA	Microinformática	Sistemas Judiciais	Infra / Redes (N3)	Segurança da Info.	NOC / Monitoramento	Adm. de Usuários	Mesa VIP 2º Grau
4.3 Gatilho N2 → N3: demanda de infraestrutura ou alta complexidade	R	—	R	—	—	—	—
4.4 Gatilho N2 → N3-SEG: evento com indício de segurança	R	—	R	R	—	—	—
4.5 Gatilho NOC → N3: alerta classificado como exceção P1/P2	—	—	—	—	R	—	—
4.6 Registro formal do escalonamento no ITSM (motivo + prioridade)	R	R	R	R	R	R	R
4.7 Acompanhamento da jornada, registro e comunicação após escalonamento	R	R	R	R	R	R	R

DIMENSÃO / CATEGORIA	Microinformática	Sistemas Judiciais	Infra / Redes (N3)	Segurança da Info.	NOC / Monitoramento	Adm. de Usuários	Mesa VIP 2º Grau
4.8 Tratamento e Escalonamento de Incidentes de Segurança Cibernética							
Detecção, registro e escalonamento de evento com indício de segurança	R	R	R	C	R	R	R
Análise técnica especializada do incidente de segurança	C	C	C	R	C	C	C
Execução de contenção conforme runbook previamente aprovado	C	C	R	R	C	C	C
Coleta e preservação de logs, timestamps e evidências técnicas	C	C	R	R	R	C	C
Execução de ações técnicas de mitigação, erradicação e recuperação autorizadas	C	C	R	R	C	C	C
Registro das ações, evidências e resultados no ITSM	R	R	R	R	R	R	R

DIMENSÃO / CATEGORIA	Microinformática	Sistemas Judiciais	Infra / Redes (N3)	Segurança da Info.	NOC / Monitoramento	Adm. de Usuários	Mesa VIP 2º Grau
Apoio à RCA/PIR e às ações corretivas de segurança	C	C	R	R	C	C	C
<i>Nota: após o escalonamento para equipe interna da STIC ou fornecedor externo, o N1 permanece responsável pelo acompanhamento da jornada, pela integridade do registro, pela comunicação com o usuário e pelas obrigações que permaneçam sob seu escopo, não respondendo pela resolução técnica quando esta estiver sob responsabilidade exclusiva de terceiro, observadas as regras de escalonamento qualificado e causalidade do Anexo X.</i>							
5. EVIDÊNCIAS OBRIGATÓRIAS							
5.1 Registro de diagnóstico e solução no ITSM	R	R	R	R	R	R	R
5.2 Evidência fotográfica de atendimento presencial (quando aplic.)	R	—	R	—	—	—	R
5.3 Log de acesso remoto vinculado ao chamado	R	—	R	R	R	—	R
5.4 Atualização do CMDB após alteração de hardware/config.	R	—	R	—	—	—	R
5.5 Relatório Pós-Incidente (PIR) para P1/P2 (em até 5 dias úteis)	—	—	R	R	R	—	—
5.6 Registro de aprovação do gestor (Adm. Usuários)	—	—	—	—	—	R	—

DIMENSÃO / CATEGORIA	Microinformática	Sistemas Judiciais	Infra / Redes (N3)	Segurança da Info.	NOC / Monitoramento	Adm. de Usuários	Mesa VIP 2º Grau
5.7 Pesquisa de satisfação/experiência - CSAT/XLA enviada ao usuário conforme critérios de elegibilidade, amostragem e automação definidos no Anexo X.	R	R	R	R	—	R	R
6. CRITÉRIOS DE ENCERRAMENTO							
6.1 Confirmação de resolução pelo usuário requisitante	C	C	C	C	I	C	C
6.2 Registro de solução e encerramento no ITSM	R	R	R	R	R	R	R
6.3 Vinculação final ao IC do CMDB (microinformática/infra)	R	—	R	—	—	—	R
6.4 Autoridade para encerrar sem confirmação do usuário (após 3 tentativas sem resposta em 3 dias úteis)	A	A	A	A	A	A	A
6.5 Pesquisa de satisfação/experiência -	R	R	R	R	—	R	R

DIMENSÃO / CATEGORIA	Microinformática	Sistemas Judiciais	Infra / Redes (N3)	Segurança da Info.	NOC / Monitoramento	Adm. de Usuários	Mesa VIP 2º Grau
CSAT/XLA enviada ao usuário conforme critérios de elegibilidade, amostragem e automação definidos no Anexo X.							
<i>Marco de FIM do SLA: o marco final dependerá da obrigação medida, conforme Anexo X: a) para primeiro atendimento, a primeira resposta válida; b) para chegada ou início presencial, o efetivo início do atendimento; c) para restauração ou solução, o momento em que a solução técnica ou workaround aceitável estiver efetivamente disponibilizado e documentado; d) para escalonamento, o momento do escalonamento qualificado. O encerramento administrativo, a validação do usuário e a pesquisa de satisfação/experiência poderão ocorrer posteriormente e não prorrogam o SLA, salvo previsão expressa da respectiva obrigação no Anexo X.</i>							
7. REABERTURA DE CHAMADOS							
7.1 Reabertura pelo usuário por recorrência do mesmo problema (≤ 7 dias)	R	R	R	R	R	R	R
7.2 Reabertura por encerramento indevido sem resolução efetiva	A	A	A	A	A	A	A

DIMENSÃO / CATEGORIA	Microinformática	Sistemas Judiciais	Infra / Redes (N3)	Segurança da Info.	NOC / Monitoramento	Adm. de Usuários	Mesa VIP 2º Grau
7.3 Contagem de SLA na reabertura: em continuidade ao tempo já decorrido	I	I	I	I	I	I	I
7.4 Fiscalização e auditoria de reaberturas pelo P-AN-QUAL	C	C	C	C	C	C	C
7.5 Responsável pela reabertura e reativação do SLA	A	A	A	A	A	A	A

ANEXO XIII – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E MANUTENÇÃO DO SIGILO

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E MANUTENÇÃO DO SIGILO

Pelo presente instrumento, a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado, doravante denominada CONTRATADA, declara que, em razão da execução dos serviços contratados no âmbito do contrato nº _____, firmado com o Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES), assume as seguintes obrigações:

- I. **Manutenção de Sigilo:** Compromete-se a resguardar, em caráter confidencial, todas as informações, documentos, registros, dados, configurações, scripts, códigos, credenciais, relatórios, procedimentos, incidentes de segurança e quaisquer outros elementos técnicos e administrativos a que tiver acesso em decorrência da execução do contrato, abstendo-se de divulgar, reproduzir, ceder ou utilizar tais informações para finalidades diversas daquelas estritamente necessárias ao cumprimento do objeto contratual.
- II. **Proteção das Informações:** Assegura que todas as informações obtidas no âmbito do Contrato, independentemente de sua classificação, serão tratadas como confidenciais, adotando as medidas técnicas e administrativas necessárias à sua proteção, em conformidade com as normas de segurança da informação vigentes no TJES, com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), e com demais legislações aplicáveis.
- III. **Responsabilidade dos Colaboradores:** Declara que todos os colaboradores, empregados e prepostos diretamente envolvidos na execução do contrato assinarão este Termo, comprometendo-se pessoalmente ao cumprimento das obrigações aqui estabelecidas.
- IV. **Duração da Obrigação:** O dever de sigilo ora assumido permanecerá vigente durante toda a execução contratual e subsistirá mesmo após o término do contrato, por prazo indeterminado, até que as informações eventualmente venham a se tornar públicas por ato oficial da Administração.
- V. **Penalidades:** O descumprimento de qualquer obrigação estabelecida neste Termo sujeitará a CONTRATADA e seus representantes às penalidades administrativas, civis e criminais cabíveis, conforme legislação vigente, sem prejuízo das sanções previstas no contrato e na Lei Federal nº 14.133/2021.

Representante Legal da CONTRATADA

Cargo: _____

Assinatura: _____



ANEXO XIV – DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DA VISITA TÉCNICA

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DA VISITA TÉCNICA

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede na _____, neste ato representada por seu responsável legal abaixo assinado, vem, por meio da presente, declarar para os devidos fins que:

1. Reconhece que, durante a realização da **Visita Técnica** referente ao processo licitatório nº _____, cujo objeto é a contratação de serviços de _____, poderá ter acesso a informações, dados e documentos de natureza **sigilosa e restrita**, relacionados ao ambiente tecnológico do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo.
2. Compromete-se a tratar todas as informações recebidas como **estritamente confidenciais**, abstendo-se de divulgá-las, reproduzi-las, compartilhá-las ou utilizá-las para qualquer fim que não seja a participação no referido certame.
3. Declara ciência de que o descumprimento deste compromisso poderá implicar na aplicação das sanções administrativas, civis e criminais previstas em lei, bem como nas disposições do edital e demais normativos aplicáveis.
4. Compromete-se a adotar todas as medidas cabíveis para garantir que seus representantes técnicos designados para a visita também observem integralmente os termos desta declaração.
5. Declara, ainda, que a presente obrigação de sigilo permanecerá válida **mesmo após a conclusão da visita técnica e do processo licitatório**, independentemente de eventual adjudicação ou contratação.

Por ser a expressão da verdade, firma a presente declaração em duas vias de igual teor e forma.

Local e Data: _____

Razão Social da Empresa: _____

CNPJ: _____

Representante Legal: _____

Cargo: _____

Assinatura: _____



ANEXO XV – DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede na _____, neste ato representada por seu(sua) representante legal infra-assinado(a), DECLARA, para os devidos fins, que:

1. Compareceu à visita técnica prevista neste documento que compõe o processo licitatório nº _____, promovido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo.
2. A visita técnica foi realizada no ambiente tecnológico do TJES, especificamente nas áreas vinculadas à implantação e operação do processo licitatório nº _____ oportunidade em que foram prestadas as informações necessárias para o pleno conhecimento das condições de execução do objeto.
3. Declara, ainda, ter ciência integral das condições técnicas e operacionais observadas durante a visita, comprometendo-se a cumpri-las rigorosamente no caso de adjudicação do objeto à sua empresa, não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento do ambiente tecnológico do TJES como justificativa para eventual inadimplemento contratual.
4. Compromete-se a manter em sigilo todos os dados, informações, documentos e elementos técnicos a que teve acesso durante a visita, utilizando-os exclusivamente para subsidiar sua participação no certame licitatório.

Por ser a expressão da verdade e para que produza seus jurídicos e legais efeitos, firma a presente declaração.

Local e Data: _____

Razão Social da Empresa: _____

CNPJ: _____

Representante Legal: _____

Cargo: _____

Assinatura: _____

ANEXO XVI – DECLARAÇÃO DE NÃO COMPARECIMENTO À VISITA TÉCNICA

DECLARAÇÃO DE NÃO COMPARECIMENTO À VISITA TÉCNICA

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, com sede _____, neste ato representada por seu(sua) representante legal infra-assinado(a), DECLARA, para os devidos fins, que:

1. Está ciente de que **não realizará a visita técnica** prevista no Termo de Referência e demais documentos que compõem o processo licitatório nº _____, promovido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo.
2. Reconhece que, ao renunciar à visita técnica, **deixa de ter acesso às informações detalhadas e específicas sobre o ambiente tecnológico do TJES**, incluindo, mas não se limitando a: dados de arquitetura, infraestrutura, soluções tecnológicas em uso, processos internos, restrições operacionais e demais elementos relevantes à adequada composição de preços e à execução do objeto licitado.
3. Declara estar plenamente ciente de que **não poderá, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento do ambiente tecnológico do TJES ou das condições técnicas necessárias à execução contratual** como justificativa para eventual descumprimento de obrigações assumidas na proposta ou no contrato.
4. Reconhece, ainda, que, caso venha a ser vencedora do certame, **deverá cumprir integralmente todas as obrigações assumidas em sua proposta comercial e no contrato a ser firmado**, não lhe sendo facultado pleitear aditamentos, reequilíbrios ou revisões em decorrência da ausência de participação na visita técnica.
5. Declara, finalmente, que tem plena ciência das responsabilidades decorrentes de sua opção, assumindo integralmente os riscos relacionados ao não comparecimento, nos termos da legislação aplicável e das regras editalícias.

Por ser a expressão da verdade e para que produza seus jurídicos e legais efeitos, firma a presente declaração.

Local e Data: _____

Razão Social da Empresa: _____

CNPJ: _____

Representante Legal: _____

Cargo: _____

Assinatura: _____