MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Apêndices - TR

Processo de Contratação de Soluções de TIC

Processo SEI nº: 23000.010439/2025-11

Serviços de apoio técnico especializado em atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação

Brasília

agosto de 2026

Apêndice 01 - Modelo de Proposta de Preços

ATENÇÃO: O presente modelo de composição de custos (estrutura CLT) tem caráter FACULTATIVO. A licitante poderá apresentar demonstrativo de custos em estrutura diversa, compatível com seu modelo de negócio (p.ex., prestação de serviços como Pessoa Jurídica - PJ), desde que evidencie a memória de cálculo dos valores ofertados e sua compatibilidade com os custos necessários à adequada execução do objeto. A utilização do presente modelo não é obrigatória, conforme os Acórdãos nº 1.189/2025 e nº 535/2026 do TCU-Plenário.

Pregão:	XX/2026-MEC
Órgão/UASG:	Ministério da Educação – Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC (UASG 150004)
Objeto:	Contratação de serviços de apoio técnico especializado de gestão e governança, em atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação, nos termos da tabela abaixo, na modalidade de remuneração por alocação de profissionais de TI vinculada a resultado

GRUPO 1

Item	Descrição do Item	CATSER	Unidade	Qtde. Estimada	Salário de Referência	Valores Estimados	
						Unitário	**Total**
1			Posto de Trabalho				
2			Posto de Trabalho				
3			Posto de Trabalho				
4			Posto de Trabalho				
...			...	...	...		
Valor Total Grupo 1:							

GRUPO 2

Item	Descrição do Item	CATSER	Unidade			Valores Estimados

				Qtde. Estimada	Salário de Referência	Unitário	Total
1			Posto de Trabalho				
2			Posto de Trabalho				
3			Posto de Trabalho				
4			Posto de Trabalho				
...			...	...	...		
Valor Total Grupo 2:							

GRUPO 3							
Item	Descrição do Item	CATSER	Unidade	Qtde. Estimada	Salário de Referência	Valores Estimados	
						Unitário	Total
1			Posto de Trabalho				
2			Posto de Trabalho				
3			Posto de Trabalho				
4			Posto de Trabalho				
...			...	...	...		
Valor Total Grupo 3:							

GRUPO 4						
Item	Descrição do Item	CATSER	Unidade			Valores Estimados

				Qtde. Estimada	Salário de Referência	Unitário	Total
1			Posto de Trabalho				
2			Posto de Trabalho				
3			Posto de Trabalho				
4			Posto de Trabalho				
...			...	...	...		
Valor Total Grupo 4:							

GRUPO 5							
Item	Descrição do Item	CATSER	Unidade	Qtde. Estimada	Salário de Referência	Valores Estimados	
						Unitário	Total
1			Posto de Trabalho				
2			Posto de Trabalho				
3			Posto de Trabalho				
4			Posto de Trabalho				
...			...	...	...		
Valor Total Grupo 5:							

Valor da Proposta:

Identificação da Empresa Licitante:		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo		
CEP:	Fone/Fax:	E-mail:

Dados Bancários:		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:

Identificação do Responsável pela Assinatura da ARP/Contrato:	
Nome Completo (sem abreviaturas):	
CPF:	IDENTIDADE / ÓRGÃO EXPEDITOR:
Cargo / Função:	
Endereço Completo:	
Cidade / UF:	CEP:

Local e data: _____, _____ de _____de 2026.

_____

Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

_____

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Prazo de validade da proposta: ..... (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Os valores correspondentes a cada item devem ser informados em separado, considerando seus preços unitários e totais (por item).
3. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido no TERMO DE REFERÊNCIA.
4. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
5. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).

MODELO DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS POR GRUPO

Grupo	Item	Descrição do Item	Salário de Referência (A)	Fator-K (B)	Custo Unitário (C) = A*B	Quantidade Estimada (D)	Custo Mensal por Item (M) = C * D	Custo Anual por Item (M * 12)
1	1	Especialista em Planejamento, Gestão e Governança de Tecnologia da Informação						
	2	Analista de Planejamento, Gestão e Governança de TI						
	3	Especialista de Apoio à Processos de Contratação e Gestão de Contratos de TI						
	4	Analista de Apoio à Processos de Contratação e Gestão de Contratos de TI						
	5	Especialista em Gestão de Processos						
	6	Analista de Processos Sênior						
	7	Especialista em Gestão de Riscos						
	8	Especialista em Gestão de Projetos, Portfólio e Programa						
	9	Gerente de Projetos						

						Total GRUPO 1:		
2	10	Scrum Master						
	11	Especialista em Engenharia de Software						
	12	Arquiteto de solução de tecnologia da informação						
	13	Especialista em Controle e Planejamento de Qualidade de TI						
	14	Analista de Teste e Qualidade de TI						
	15	Especialista em Gestão de serviços DevSecOps						
						Total GRUPO 2:		
3	16	Especialista em Administração de Dados						
	17	Cientista de Dados Júnior						
	18	Cientista de Dados Pleno						
	19	Cientista de Dados Sênior						

	20	Arquiteto de Dados Sênior						
	21	Engenharia de IA Júnior						
	22	Engenharia de IA Pleno						
	23	Engenharia de IA Sênior						
	24	Analista de BI Pleno						
	25	Analista de BI Sênior						
TOTAL GRUPO 3:								
4	26	Especialista em Sistemas Críticos						
	27	Especialista em Relacionamento com o Negócio						
	28	Analista de Negócio Pleno						
	29	Analista de Negócio Sênior						
	30	Analista em UX Sênior						

	31	Especialista em Gestão de Comunicação Corporativa						
TOTAL GRUPO 4:								
5	32	Especialista em Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação						
	33	Especialista em Gestão de Infraestrutura em Nuvem						
	34	Técnico em Redes e de Comunicação de Dados						
	35	Especialista em Gestão de Segurança da Informação						
	36	Analista de Segurança da Informação						
	37	Técnico em Suporte de Banco de Dados						
TOTAL GRUPO 5:								
CUSTO GLOBAL TOTAL R$								

MEMÓRIA DE CÁLCULO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Abaixo, modelo apresentado como referência a ser preenchido pelos Licitantes, se aplicável, para cada Perfil Profissional, em conformidade com a Portaria SGD nº 750/2023 (**ANEXO VII (Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.679, de 17 de setembro de 2024).**

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Número do Processo:	
Número da Licitação:	
Nome da Empresa:	
CNPJ:	
Lote:	
Item:	
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)	
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)
B	Município/UF
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo
D	Número de Meses de Execução do Contrato
E	Número de registro da convenção coletiva de trabalho
F	Regime Tributário da Empresa:
Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado	

1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Remuneração do profissional		
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)		

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1		Composição da Remuneração	Valor (R$)
A		Salário Base	R$
B	Adicional de Periculosidade	%	R$
C	Adicional de Insalubridade	%	R$
D		Adicional Noturno	R$
E		Hora Noturna Adicional	R$
F		Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado	R$
G		Outros (especificar)	R$
TOTAL DO MÓDULO 1			**R$**

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
2.1	**Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias**		**Valor (R$)**
A	13º Salário	%	R$
B	Férias e Adicional de Férias	%	R$

Subtotal								R$
Incidência do Submódulo 2.2	%							R$
Total								R$
2.2	**Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições**							**Valor (R$)**
A	INSS	%						R$
B	Salário Educação	%						R$
C	Seguro Acidente de Trabalho		RAT	FAP	%			R$
D	SESI ou SESC				%			R$
E	SENAI ou SENAC				%			R$
F	SEBRAE				%			R$
G	INCRA				%			R$
H	FGTS				%			R$
I	Outras Contribuições (especificar)				%			R$
Total		**%**						**R$**
2.3	**Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários**							**Valor (R$)**
A	Transporte:		Nº Vales	Valor do Vale	Nº de dias úteis		Desc. Empregado	R$
								R$

B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):	Valor do Vale	Nº de dias úteis	Desc. Empregado	R$
				R$	
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica			R$	
D	Auxílio Creche			R$	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral			R$	
F	Auxílio cesta básica			R$	
I	Outros (especificar)			R$	
Total				**R$**	
MÓDULO 2: RESUMO					
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			R$	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições			R$	
2.3	Benefícios Mensais e Diários			R$	
TOTAL DO MÓDULO 2				**R$**	
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO					
3.1	**Provisão para Rescisão**			**Valor (R$)**	
A	Aviso Prévio Indenizado			%	R$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			%	R$

C	Aviso Prévio Trabalhado		%	R$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		%	R$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado		%	R$
TOTAL DO MÓDULO 3			**%**	**R$**
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSINAL AUSENTE				
4.1	**Submódulo 4.1 - Ausências Legais**			**Valor (R$)**
A	Férias e Terço Constitucional de Férias			R$
B	Ausências Legais		%	R$
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:	%	R$
		Incidência:		
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:	%	R$
		Incidência:		
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:	%	R$
		Incidência:		
F	Outros (especificar)		%	R$
TOTAL				**R$**
4.2	**Submódulo 4.2 - Intrajornada**		**Valor (R$)**	
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação		%	R$

TOTAL				**R$**
MÓDULO 4: RESUMO				
4.1	Substituto nas Ausências Legais			R$
4.2	Substituto na Intrajornada			R$
Subtotal do Módulo 4				R$
Incidência do submódulo 2.2			%	R$
TOTAL DO MÓDULO 4				**R$**
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS				
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)			Valor (R$)
A	Uniformes (valor em parte não renovável)			R$
B	Materiais			R$
C	Microcomputador utilizado por profissional			R$
D	Outros (especificar)			R$
TOTAL DO MÓDULO 5				**R$**
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R$)
A	Custos Indiretos	R$	%	R$
B	Lucro	R$	%	R$

Subtotal - Base de Cálculo de Tributos			R$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional			R$
C.1	Tributos federais (COFINS)	%	R$
C.2	Tributos Federais (PIS)	%	R$
C.3	INSS (Desoneração)	%	R$
D	Tributos Estaduais (especificar)	%	R$
E.1	Tributos Municipais (ISS)	%	R$
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)	%	R$
F	**Total dos Tributos**	**%**	**R$**
MÓDULO 6: RESUMO			
6.A	Custos Indiretos		R$
6.B	Lucro		R$
6.F	Tributos		
TOTAL DO MÓDULO 6			**R$**
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL			
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)			Valor (R$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		R$

C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	R$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R$
	Subtotal (A + B + C + D + E)	R$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R$
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R$
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS		
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R$
FATOR-K		
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R$
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL		

Apêndice 02 - Modelo de Ordem de Serviço e/ou Fornecimento

Introdução
Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à CONTRATADA a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato. O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual. **Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022.**

1 – Identificação			
Nº da OS/OFB		**Data de emissão**	
Contrato/Nota de Empenho Nº			
Objeto do Contrato			
Contratada		**CNPJ**	
Preposto			
Início vigência		**Fim vigência**	
Área Requisitante			
Unidade			
Solicitante		**E-mail**	

2 – Especificação dos Bens/Serviços e Volumes Estimados					
Item	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Métrica**	**Valor Unitário (R$)**	**Qtde/Vol.**	**Valor Total (R$)**
Valor total estimado da OS/OFB					

3 – <Instruções/Especificações> Complementares
<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB> <Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega> <Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do *software* no repositório oficial de gestão de projetos>

4 – Datas e Prazos Previstos			
Data de Início:		**Data do Fim:**	

Cronograma de Execução/Entrega			
Item	**Tarefa/Entrega**	**Início**	**Fim**

5 – Assinatura e Encaminhamento da Demanda	
Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS/OFB>, no período e nos quantitativos acima identificados.	
<Nome > **<RESPONSÁVEL PELA DEMANDA / FISCAL REQUISITANTE>** Matr.: <Nº da matrícula>	<Nome > **<GESTOR DO CONTRATO>** Matr.: <Nº da matrícula>
Brasília/DF, XX de mês de 2026	

Apêndice 03 - Termo de Ciência

Introdução
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

1 – Identificação			
Contrato Nº			
Objeto			
Contratada		**CNPJ**	
Preposto			
Gestor do Contrato		**Matr.**	

2 – Ciência
Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	**Matrícula**	**Assinatura**
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...	**...**	...

Brasília/DF, XX de XXXXX de 2026

Apêndice 04 - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

Introdução

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da CONTRATADA em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "a" da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <*NOME DO ÓRGÃO*>, sediado em <*ENDEREÇO*>, CNPJ n° <*CNPJ*>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <*NOME DA EMPRESA*>, sediada em <*ENDEREÇO*>, CNPJ n° <*Nº do CNPJ*>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <*nº do contrato*> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo

2 – Conceitos e Definições

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

a) INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

b) INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

c) CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – Da Informação Sigilosa

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – Dos Limites do Sigilo

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – Disposições Gerais

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 - Vigência

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7 - Penalidades

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8 – Disposições Gerais

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita

para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 - Foro

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de BRASÍLIA/DF, Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 - Assinaturas

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Contratada	Contratante
_____	_____
<Nome>	<Nome>
<Qualificação>	Matrícula: xxxxxxxx

Testemunhas	
_____	_____
<Nome>	<Nome>
<Qualificação>	<Qualificação>

Brasília/DF, XX de mês de 2026

Apêndice 05 - Termo de Recebimento Provisório

O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea "i", inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – Identificação

Contrato Nº			
Contratada		**CNPJ**	
Nº da OS			
Data da Emissão			

Solução de TIC

<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Métrica	Quantidade
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: Unidade>	<n>
...	...	...	...
		Total de Itens	

3 - Recebimento

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea "i", da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da CONTRATADA. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

Item	Especificação Técnica	Atendimento	Observação
1	<exigências técnicas definidas no TR>	...	...
...	...	...	...

Fiscal Técnico

_____

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Preposto

_____

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Apêndice 06 - Termo de Recebimento Definitivo

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à CONTRATADA que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.

Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea "h" inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – Identificação			
Contrato/Nota de Empenho Nº			
Contratada		**CNPJ**	
Nº da OS/OFB			
Data da Emissão			

Solução de TIC
<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Métrica	Quantidade	Total
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: Unidade>	<n>	<total>
...	...	...	...	...
			Total de Itens	

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea "h", da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

Item	Exigência contratual	Atendimento	Observação
1	<Exigência contratual estabelecida no TR>		
		Total de Itens	

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

Gestor do Contrato

_____

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

Gestor do Contrato
Nos termos da alínea "n", inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a CONTRATADA a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

_____

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Preposto

_____

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

APÊNDICE 06-A - MODELO DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO MENSAL DE DESEMPENHO CONTRATUAL (RAMD)

O Relatório de Avaliação Mensal de Desempenho Contratual (RAMD), cujo modelo consta do Apêndice 06-A, é instrumento exclusivo da Equipe de Fiscalização do Contrato, elaborado nos termos do item 7.16.3.1 deste Termo de Referência, e constitui, juntamente com o RMEP apresentado pela CONTRATADA (item 7.16.1), condição indispensável para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (Apêndice 06) e a consequente liquidação da fatura, nos termos do item 7.16.4.

Referência: Arts. 117 e 140 da Lei nº 14.133/2021; Parágrafo Único do art. 3º da IN SGD/ME nº 94/2022; item 5.4.5.5, alínea 'c', da Portaria SGD/MGI nº 750/2023; item 7.16.3.1 do Termo de Referência.

1 – Identificação	
Contrato nº	
Processo SEI nº	
CONTRATADA	
CNPJ	
Preposto	
Período de Apuração	
Nº da(s) OS(s) vinculada(s)	
Valor bruto da(s) OS(s)	R$
Fiscal Técnico responsável	
Matrícula	
Data de elaboração do RAMD	
Nº do RAMD	

SEÇÃO 2 - FONTES DE DADOS UTILIZADAS PELO FISCAL TÉCNICO

Registrar as fontes de dados consultadas de forma independente para apuração dos indicadores. O RMEP apresentado pela CONTRATADA é fonte subsidiária, não vinculante.

Fonte de dados	Tipo	Utilizada neste período?	Observações
Ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM)	Primária	☐ Sim ☐ Não	
Repositório de código / plataforma de gestão de projetos	Primária	☐ Sim ☐ Não	
Registros de aceite formal de entregas (TR/TRP)	Primária	☐ Sim ☐ Não	
Ocorrências e não conformidades documentadas pelo Fiscal	Primária	☐ Sim ☐ Não	
Pesquisa de satisfação dos usuários / feedback das áreas requisitantes (NMS-9)	Primária	☐ Sim ☐ Não	
Dados brutos do RMEP apresentado pela CONTRATADA	Subsidiária	☐ Sim ☐ Não	
Auditoria direta em ferramentas da CONTRATADA	Subsidiária	☐ Sim ☐ Não	
Outras: _____		☐ Sim ☐ Não	

SEÇÃO 3 — APURAÇÃO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

Apuração realizada exclusivamente pelo Fiscal Técnico, com base nas fontes da Seção 2, nos termos dos itens 7.16.3 e 7.16.3.1 do TR e do Apêndice 08.

3.1 - NMS-1: INDICADOR DE PONTUALIDADE NA ENTREGA DA ATIVIDADE

Apuração realizada exclusivamente pelo Fiscal Técnico, com base nas fontes da Seção 2, nos termos dos itens 7.16.3 e 7.16.3.1 do TR e do Apêndice 08. É vedada a inclusão de cálculos ou apurações realizados pela CONTRATADA.

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Total de atividades com prazo de vencimento no período	

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
(–) Atividades com impedimento formal registrado por culpa exclusiva do MEC	
Base de cálculo efetiva	
Total de atividades entregues no prazo (com aceite formal)	
Resultado do indicador (%)	
Meta contratual	≥ 90%
Status	☐ ATINGIDA ☐ NÃO ATINGIDA

Fórmula: *NMS-1 (%) =* *(Atividades entregues no prazo ÷ Base de cálculo efetiva) × 100*

Observações do Fiscal Técnico:

(Registrar ocorrências relevantes, impedimentos formalizados, repactuações de prazo autorizadas e demais fatos que impactaram o indicador no período.)

3.2 - NMS-2: INDICADOR DE QUALIDADE NA ENTREGA DA ATIVIDADE

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Total de entregas aceitas formalmente no período (TRP emitido)	
Total de entregas rejeitadas (reprovadas pelo Fiscal Técnico)	
Total de entregas retrabalho concluídas no prazo após reprovação	
Base de cálculo: total de entregas submetidas ao Fiscal no período	

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Resultado do indicador (%)	
Meta contratual	≥ 90%
Status	☐ ATINGIDA ☐ NÃO ATINGIDA

Fórmula: ***NMS-2 (%)*** *= (Entregas aceitas ÷ Total de entregas submetidas) × 100*

Observações do Fiscal Técnico:

_____
_____

3.3 - NMS-3: INDICADOR DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO REABERTAS

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Total de requisições resolvidas no período	
(–) Reaberturas classificadas como indevidas pelo Fiscal	
Total de reaberturas válidas computadas	
Resultado do indicador (%)	
Meta contratual	≤ 10%
Limite Superior Aceitável	25%
Status	☐ ATINGIDA ☐ NÃO ATINGIDA - dentro do LSA ☐ NÃO ATINGIDA - acima do LSA

Fórmula: ***NMS-3 (%) =*** *(Reaberturas válidas ÷ Total de requisições resolvidas) × 100*

Observações do Fiscal Técnico:

(Registrar reaberturas classificadas como indevidas, com justificativa, e demais fatos relevantes.)

3.4 - NMS-4: INDICADOR DE ROTATIVIDADE DE PROFISSIONAIS

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Nº de postos de trabalho ativos no início do período (base)	
Nº de substituições de profissionais realizadas no período	
(–) Substituições por solicitação formal do CONTRATANTE	
(–) Substituições por licença médica/maternidade (força maior documentada)	___ postos em atraso
Rotatividade líquida computada (substituições – exclusões)	
Resultado do indicador (%) = rotatividade ÷ base × 100	
Meta contratual	**≤ 5% ao mês**
Status	☐ ATINGIDA ☐ NÃO ATINGIDA

Fórmula: ***NMS-4 (%)*** **=** *(Rotatividade líquida ÷ Nº de postos ativos no início do período) × 100*

Observações do Fiscal Técnico: _____
_____
_____

3.5 - NMS-5: INDICADOR DE PRAZO PARA REPOSIÇÃO DO POSTO DE TRABALHO

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Nº de postos com vacância no período	
Nº de postos com substituto apresentado dentro do prazo (15 dias corridos)	

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Nº de postos com reposição em atraso (> 15 dias corridos)	
Resultado do indicador	___ postos em atraso
Meta contratual	0 postos em atraso
Status	☐ ATINGIDA (0 postos em atraso) ☐ NÃO ATINGIDA (__ postos em atraso)

Fórmula: *Apuração direta: contagem absoluta de postos com reposição fora do prazo de 15 dias corridos.*

Observações do Fiscal Técnico: _____
_____
_____

3.6 - NMS-6: INDICADOR DE TAXA EFETIVA DE OCUPAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Total de dias úteis no período	
Nº total de postos-dia previstos (postos × dias úteis)	
(–) Ausências legais justificadas (férias, licenças documentadas)	
(–) Ausências por caso fortuito ou força maior documentada	
Base de cálculo efetiva (postos-dia previstos – exclusões)	
Postos-dia efetivamente ocupados (presença confirmada via ITSM/controle)	
Resultado do indicador (%)	

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Meta contratual	≥ 95%
Status	☐ ATINGIDA ☐ NÃO ATINGIDA

Fórmula: ***NMS-6 (%)*** *= (Postos-dia efetivamente ocupados ÷ Base de cálculo efetiva) × 100*

Observações do Fiscal Técnico: _____
_____
_____

3.7 - NMS-7: INDICADOR DE AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DO PERFIL PROFISSIONAL (IPP)

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Nº de profissionais ativos com OS no período (base de avaliação)	
Nº de avaliações individuais realizadas pelo Fiscal Técnico no período	
Critérios de avaliação aplicados (marcar os utilizados):	
☐ Qualidade técnica das entregas (cumprimento dos requisitos técnicos da OS) ☐ Tempestividade (cumprimento de prazos individuais por perfil) ☐ Comunicação e relacionamento com a equipe do MEC ☐ Aderência às normas de segurança da informação (item 4.39 do TR) ☐ Capacidade de execução autônoma dentro dos limites do Catálogo de Serviços Percentual de profissionais avaliados com resultado satisfatório (nota ≥ 3/5)	
Resultado do indicador (% de profissionais com avaliação satisfatória)	

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Meta contratual	**≥ 80% dos profissionais com avaliação satisfatória**
Status	☐ ATINGIDA ☐ NÃO ATINGIDA

Fórmula: ***NMS-7 (%)*** *= (Nº de profissionais com avaliação satisfatória ÷ Nº total de avaliações realizadas) × 100*

Observações do Fiscal Técnico: _____
_____
_____

3.8 - NMS-8: INDICADOR DE ACEITAÇÃO DA ENTREGA (IAS)

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Total de entregas/sprints/artefatos submetidos à validação no período	
Total de entregas aceitas na primeira análise (sem pedido de retrabalho)	
Total de entregas aceitas após retrabalho (dentro do prazo da OS)	
Total de entregas rejeitadas definitivamente no período	
Resultado do indicador (% de aceitas na 1ª análise)	
Meta contratual	≥ 90% de aceitação na primeira análise
Status	☐ ATINGIDA ☐ NÃO ATINGIDA

Fórmula: ***NMS-8 (%)*** *= (Entregas aceitas na 1ª análise ÷ Total de entregas submetidas) × 100*

Observações do Fiscal Técnico: _____
_____
_____

3.9 - NMS-9: INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Campo	Valor apurado pelo Fiscal Técnico
Metodologia de pesquisa adotada no período:	
☐ Questionário aplicado pelo Fiscal Técnico às áreas requisitantes ☐ Reunião de feedback com representantes das áreas de negócio ☐ Pesquisa eletrônica via sistema ITSM (formulário automático pós-atendimento)	
Nº de usuários/áreas que responderam à pesquisa	
Nº de respostas com avaliação satisfatória (nota ≥ 4/5 ou equivalente)	
Nº de respostas insatisfatórias com registro de ocorrência	
Resultado do indicador (%)	
Meta contratual	≥ 80% de respondentes satisfeitos
Status	☐ ATINGIDA ☐ NÃO ATINGIDA ☐ NÃO APURADO (quórum mínimo não atingido — registrar justificativa)

Fórmula: ***NMS-9 (%) =*** *(Nº de respondentes satisfeitos ÷ Nº total de respondentes) × 100*

Observações do Fiscal Técnico: _____
_____
_____

SEÇÃO 4 — QUADRO CONSOLIDADO DE DESEMPENHO DO PERÍODO

Indicador	Peso (%)	Meta	Resultado (%)	Status
NMS-1	___ %	≥ 90%		☐ OK ☐ NOK
NMS-2	___ %	≥ 90%		☐ OK ☐ NOK
NMS-3	___ %	≤ 10% | LSA: 25%		☐ OK ☐ NOK
NMS-4	___ %	≤ 5%/mês		☐ OK ☐ NOK
NMS-5	___ %	0 postos em atraso		☐ OK ☐ NOK
NMS-6	___ %	≥ 95%		☐ OK ☐ NOK
NMS-7	___ %	≥ 80%		☐ OK ☐ NOK
NMS-8	___ %	≥ 90%		☐ OK ☐ NOK
NMS-9	___ %	≥ 80%		☐ OK ☐ NOK

Os pesos de cada indicador devem ser preenchidos conforme a metodologia de Abordagem Ponderada detalhada no Apêndice 08 deste Termo de Referência.

SEÇÃO 5 - MEMÓRIA DE CÁLCULO DA GLOSA (ABORDAGEM PONDERADA)

Calculada exclusivamente pelo Fiscal Técnico, com base na metodologia do Apêndice 08 (item 8.2.1 do TR; Portaria SGD/MGI nº 6.040/2025).

5.1. Fórmula geral de apuração da glosa ponderada:

$$G = \sum_{i=1}^{n} (w_i \times D_i) \times V_{OS}$$

Onde:

- G= valor da glosa calculada (R$)
- w_i= peso do indicador *i* (conforme Apêndice 08)
- D_i= fator de desconto do indicador *i* (conforme faixa de descumprimento no Apêndice 08)

- V_{OS}= valor bruto da(s) OS(s) do período

5.2. Aplicação ao período:

Indicador	Peso (w_i)	Resultado apurado	Faixa de descumprimento	Fator de desconto (D_i)	Contribuição para glosa ($w_i \times D_i$)
NMS-1					
NMS-2					
NMS-3					
NMS-4					
NMS-5					
NMS-6					
NMS-7					
NMS-8					
NMS-9					
	Σwi =	-	-	-	Σ(wi × Di) =

5.3. Cálculo final:

Campo	Valor
Soma ponderada dos fatores Σ(wi × Di)	
Valor bruto da(s) OS(s) do período - VOS (R$)	R$
Glosa calculada: G = Σ(wi × Di) × VOS (R$)	R$
Valor líquido a liquidar (V_{OS} - glosa a aplicar)	R$

SEÇÃO 6 - OCORRÊNCIAS, NÃO CONFORMIDADES E REINCIDÊNCIAS

Registrar todas as ocorrências e não conformidades identificadas no período, inclusive as relacionadas ao cumprimento dos requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (item 4.39 do TR) e dos requisitos de qualificação técnica dos profissionais (item 4.26 do TR).

Nº	Data	Descrição da ocorrência	Indicador impactado	Providência adotada	Prazo para regularização
001					
002					
...					

Histórico de reincidência (últimos 12 meses):

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Meses consecutivos em NOK	Total de meses em NOK
NMS-1														
NMS-2														
NMS-3														
NMS-4														
NMS-5														
NMS-6														
NMS-7														
NMS-8														
NMS-9														

*Conforme o Apêndice 08, a reincidência por **3 meses consecutivos** ou **5 meses alternados** em um ano poderá ensejar a aplicação de multa por descumprimento parcial do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021.*

SEÇÃO 7 - ANÁLISE QUALITATIVA DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Avaliação narrativa da execução no período, elaborada exclusivamente pelo Fiscal Técnico, com base em evidências objetivas.

7.1. Avaliação geral da execução:

☐ **Satisfatória** - Todos os NMS atingidos; sem ocorrências relevantes.

☐ **Parcialmente satisfatória** — Um ou mais NMS não atingidos, sem impacto relevante na continuidade dos serviços.

☐ **Insatisfatória** — Dois ou mais NMS não atingidos; ou descumprimento grave de obrigação contratual.

7.2. Justificativa e considerações do Fiscal Técnico:

_____
_____
_____

7.3. Recomendações ao Gestor do Contrato:

☐ Autorização do pagamento pelo valor líquido calculado na Seção 5.

☐ Instauração de processo administrativo para apuração de sanção por reincidência (art. 162 da Lei nº 14.133/2021).

☐ Notificação formal à CONTRATADA para regularização das ocorrências da Seção 6.

☐ Outras: _____

SEÇÃO 8 - ASSINATURAS

Brasília/DF, ____ de _____ de 20____.

Função	Fiscal Técnico	Fiscal Administrativo (se aplicável)
Nome completo		
Matrícula		
Assinatura		
Data		

Ciência do Gestor do Contrato:

Matrícula	
Assinatura	
Data	
Matrícula	

SEÇÃO 9 - ANEXOS OBRIGATÓRIOS

1. Checklist de anexos obrigatórios ao RAMD:

Status	Descrição do anexo	Referência NMS
☐ Juntado ☐ N/A	Relatório extraído do sistema ITSM com os dados brutos do período (NMS-1, NMS-2, NMS-3, NMS-8)	

☐ Juntado ☐ N/A	Prints ou exportações do repositório de código/plataforma de projetos (NMS-1, NMS-2, NMS-8)	
☐ Juntado ☐ N/A	Registros de aceite formal das entregas — TRP/TRD das OSs do período (NMS-2, NMS-8)	
☐ Juntado ☐ N/A	Documentação de eventuais impedimentos formalizados pela CONTRATADA no período	
☐ Juntado ☐ N/A	Registros de controle de ponto / ocupação dos postos de trabalho (NMS-6)	
☐ Juntado ☐ N/A	Registros de substituições de profissionais e comprovação documental (NMS-4, NMS-5)	
☐ Juntado ☐ N/A	Avaliações individuais por perfil realizadas pelo Fiscal Técnico (NMS-7)	
☐ Juntado ☐ N/A	Formulário/resultado da pesquisa de satisfação dos usuários, com lista de respondentes (NMS-9)	
☐ Juntado ☐ N/A	RMEP apresentado pela CONTRATADA — documento subsidiário, não vinculante (item 7.16.1 do TR)	

Apêndice 07 - Requisitos Mínimos de Experiência e Qualificação Profissional, por Perfil

1. A qualidade e a eficácia dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) são diretamente proporcionais à expertise e à capacitação dos profissionais envolvidos em sua execução. Em consonância com a solução de contratação adotada – Execução indireta de serviços continuados na modalidade por posto de trabalho com remuneração vinculada ao cumprimento de níveis mínimos de serviço e medição de resultados –, este Apêndice tem como objetivo fundamental detalhar os requisitos mínimos de experiência e qualificação profissional exigidos para cada perfil técnico.

2. A definição rigorosa dessas qualificações é essencial para garantir que a equipe alocada pela contratada possua o capital intelectual necessário para atender às complexas demandas do Ministério da Educação (MEC), impulsionar a inovação e assegurar a alta performance dos projetos e operações de TIC. É imperativo que **as certificações apresentadas estejam dentro do seu período de validade na data de apresentação do colaborador**. Além disso, os profissionais alocados deverão comprovar **tempo de experiência mínimo na área de Tecnologia da Informação, especificamente em atividades vinculadas ao perfil profissional**, conforme detalhado.

3. Para todos os perfis listados, a comprovação de experiência poderá ser feita mediante apresentação de atestados de capacidade técnica, carteira de trabalho ou contratos de prestação de serviços que demonstrem a execução de atividades compatíveis com o escopo do perfil.

4. Certificações específicas de fabricantes devem ser lidas como referenciais. Serão aceitas certificações equivalentes de outros fabricantes ou entidades certificadoras independentes, desde que cubram o mesmo domínio de conhecimento exigido para o posto de trabalho.

5. A formação acadêmica em áreas correlatas (ex.: Engenharia, Matemática, Física) será aceita como equivalente à formação em Tecnologia da Informação, desde que acompanhada de pós-graduação ou experiência comprovada na área de TIC, em conformidade com o Acórdão 1189/2025-TCU-Plenário.

6. Visando valorizar diferentes trajetórias profissionais e reconhecer o conhecimento formalizado, será aceito um critério alternativo para o atendimento do requisito temporal de experiência: **o tempo de experiência profissional exigido será reduzido em 20% (vinte por cento) para o profissional que comprovar, cumulativamente, 1 (uma) certificação profissional adicional** a exigência descrita para o perfil.

7. Este detalhamento está em estrito alinhamento com as recomendações dos órgãos de controle, como o Tribunal de Contas da União (TCU), e as diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que enfatizam a importância de profissionais qualificados para a obtenção de resultados mensuráveis e a otimização do investimento público. Ao estabelecer critérios claros para formação, certificações e experiência, buscamos atrair e reter talentos que não apenas cumpram as tarefas designadas, mas que contribuam efetivamente para a consecução dos objetivos estratégicos do MEC e para a sustentabilidade de suas soluções tecnológicas

8. **Justificativa técnica para os tempos de experiência superiores aos mínimos das Portarias SGD/MGI nº 750/2023 e nº 1.070/2023 - Perfis de nível Sênior e Especialista**: Em conformidade com o art. 13 da IN SGD/ME nº 94/2022, os tempos mínimos de experiência profissional exigidos para os perfis de nível Sênior e Especialista foram definidos acima dos parâmetros mínimos das Portarias SGD/MGI nº 750/2023 e nº 1.070/2023, com fundamento nos seguintes elementos de nexo causal, comuns a todos os perfis desses níveis:

a) Complexidade e criticidade do objeto: O Ministério da Educação opera o maior portfólio de sistemas finalísticos do Governo Federal, incluindo SIMEC (~100 módulos), SISU, PROUNI, FIES, Pé-de-Meia e PAR, que atendem, em conjunto, mais de 10 milhões de estudantes e beneficiários diretos. A falha técnica ou a má governança desses sistemas produz impactos imediatos e

irreversíveis sobre políticas públicas de alta relevância social, exigindo profissionais com maturidade técnica comprovada, superior à que um profissional com apenas 5 anos de experiência (mínimo Sênior das Portarias) seria capaz de demonstrar neste contexto específico.

b) Integração e interdependência sistêmica: Os 41 perfis profissionais atuam em um ecossistema de mais de 130 sistemas de informação interdependentes, no qual qualquer decisão técnica equivocada pode produzir efeitos em cascata sobre múltiplos sistemas críticos. Esse nível de interdependência exige experiência consolidada em cenários de alta complexidade sistêmica, não comparável ao nível de exigência de contratos de TIC de objeto mais simples.

c) Requisito de prontidão operacional: Os profissionais de nível Sênior e Especialista são alocados em postos de trabalho que exigem prontidão operacional imediata. O tempo adicional de experiência exigido é proporcional à necessidade de que esses profissionais atinjam plena produtividade no menor tempo possível, reduzindo os riscos de atraso e os custos da curva de aprendizado.

d) Referencial de mercado: Contratações de TIC similares no âmbito do SISP - incluindo o Contrato nº 002/2024 da AGU (Sênior: 6 anos), o Pregão 90003/2025 do CNJ (Especialista: 8–10 anos) e o Contrato 008/2025 do FNDE (Sênior: 6 anos, Especialista: 8 anos) - adotaram requisitos equivalentes ou superiores para perfis de complexidade comparável, confirmando que os tempos exigidos neste TR estão alinhados com as práticas do mercado de TIC do Governo Federal.

e) Mecanismo compensatório: O item 6 do presente Apêndice prevê a redução de 20% do tempo de experiência para profissionais que comprovem certificação adicional, o que, na prática, reduz os tempos efetivos exigidos de: Sênior (6 anos → 4,8 anos); Especialista Grupos 01–04 (8 anos → 6,4 anos) - atenuando significativamente o impacto dos requisitos sobre a competitividade do certame.

9. **Justificativas Específicas por Grupo**:

9.1. Grupo 01 - Sênior (6 anos) e Especialista (8 anos)

Os perfis Sênior e Especialista do Grupo 01 executam atividades de apoio à governança, ao planejamento estratégico e à gestão de contratos de TIC da STIC/MEC. O acesso privilegiado às informações estratégicas do portfólio de projetos (perfis 9 e 10), ao mapa de riscos dos contratos vigentes (perfil 8) e à instrução processual de novos certames (perfis 3 e 4) exige profissionais com maturidade técnica e institucional comprovada. Um profissional com 5 anos de experiência (mínimo Sênior das Portarias) pode não ter tido exposição suficiente à complexidade do ciclo de vida de contratações de TIC no âmbito federal, especialmente considerando que a Lei nº 14.133/2021 está em vigor há apenas 3 anos, e a IN SGD/ME nº 94/2022 há menos de 4 anos - o que reduz o universo de profissionais com experiência madura neste marco normativo específico.

9.2. Grupo 02 - Sênior (6 anos) e Especialista (8 anos)

Os perfis de Engenharia de Software do Grupo 02 atuam na gestão do desenvolvimento, da manutenção e da arquitetura de sistemas de alta criticidade, incluindo o SIMEC, plataformas com picos de acesso superiores a 1 milhão de acessos simultâneos (SISU, PROUNI) e sistemas com janelas de operação irreversíveis (FIES - prazos legais de adesão). O Arquiteto de Solução (8 anos) e o Especialista em Engenharia de Software (8 anos) são responsáveis por decisões de arquitetura que definem a escalabilidade e a resiliência desses sistemas por 5 a 10 anos. O Especialista em DevSecOps (8 anos) integra práticas de segurança em pipelines que sustentam sistemas classificados como ativos críticos pela Política de Segurança da Informação do MEC. Esses requisitos de maturidade técnica não são comparáveis ao nível de exigência de projetos de menor criticidade, justificando os tempos superiores ao mínimo das Portarias.

9.3. Grupo 03 - Sênior (6 anos) e Especialista (8 anos)

Os perfis Sênior e Especialista do Grupo 03 atuam na construção e manutenção de modelos de Ciência de Dados, IA e arquitetura de dados aplicados a programas como o Pé-de-Meia (análise de elegibilidade de mais de 3 milhões de estudantes) e o PAR (planejamento de ações para mais de 5.000 municípios). O Especialista em Administração de Dados (8 anos) é responsável pela governança de um ambiente de dados que integra sistemas legados com décadas de histórico, exigindo profundo conhecimento de migração, qualidade e auditoria de dados. O Arquiteto de Dados Sênior (6 anos) projeta estruturas de Data Lake e Data Warehouse que suportam análises de políticas públicas em larga escala.

9.4. Grupo 04 - Especialista (8 anos)

Os perfis de nível Especialista adotam o tempo mínimo de **8 (oito) anos** de experiência. As justificativas a seguir apresentam, para cada perfil, os parâmetros técnicos objetivos e mensuráveis que fundamentam o nexo causal entre as atividades do Catálogo de Serviços e o tempo de experiência exigido, nos termos do art. 13 da IN SGD/ME nº 94/2022.

9.4.1. Especialista em Sistemas Críticos (8 anos)

O Especialista em Sistemas Críticos executa atividades de alta complexidade técnica e impacto operacional direto sobre programas federais de grande abrangência (FIES, PROUNI, SISU, Pé-de-Meia, SIMEC, Novo PAR, SISTEC, EMEC), conforme descrito no item 10 - Grupo 04 do Apêndice 09 - Catálogo de Serviços. O tempo mínimo de 8 anos se justifica pelas seguintes características técnicas:

(i) Verificação técnica de pré-homologação vinculante: O profissional produz relatórios de evidências de aderência dos entregáveis de sprint aos critérios de aceite técnicos, documentos que subsidiam diretamente o aceite formal pelo servidor responsável. A ausência de experiência acumulada suficiente nessa atividade gera ciclos de retrabalho com impacto financeiro direto, dado o custo-hora dos perfis de desenvolvimento envolvidos. A avaliação de aderência de entregas a requisitos complexos em sistemas de alta criticidade requer histórico de pelo menos 8 anos;

(ii) Planejamento de capacidade para sistemas de pico massivo: O profissional elabora estudos de capacidade que projetam volumetria para sistemas com picos de acesso superiores a 1 milhão de acessos simultâneos (SISU, PROUNI), nos quais o dimensionamento incorreto da infraestrutura pode resultar na indisponibilidade do serviço em janelas legalmente definidas (períodos de inscrição e resultado definidos por portarias ministeriais);

(iii) Mapeamento de riscos operacionais em sistemas com janelas legais: O profissional mapeia riscos operacionais em sistemas cujos prazos de operação são juridicamente determinados (ex.: calendários de inscrição do FIES, cronograma do SISU, pagamento do Pé-de-Meia), em que a materialização de um risco operacional não pode ser remediada por simples reprogramação - ela causa impacto direto sobre direitos dos beneficiários. A experiência mínima de 8 anos é necessária para que o profissional identifique com suficiência os riscos sistêmicos em ambientes de alta interdependência.

9.4.2. Especialista em Relacionamento com o Negócio (8 anos)

O Especialista em Relacionamento com o Negócio executa atividades de elicitação, análise e documentação de requisitos para o portfólio de mais de 130 sistemas interconectados da STIC/MEC, interfaces com equipes técnicas e áreas de negócio, e proposição de estratégias de release vinculadas a calendários legais, conforme descrito no item 10 - Grupo 04 do Apêndice 09 - Catálogo de Serviços. O tempo mínimo de 8 anos se justifica pelas seguintes características técnicas:

(i) Critérios de aceite com força contratual: O profissional redige critérios de aceite que vinculam diretamente as entregas das fábricas de software contratadas pelo MEC. A insuficiência técnica na definição desses critérios gera disputas contratuais de difícil resolução administrativa, com potencial reflexo em glosas e sanções. A elaboração de critérios

de aceite tecnicamente precisos, testáveis e inequívocos em ambientes de múltiplos fornecedores exige maturidade técnica acumulada de pelo menos 8 anos em atividades de análise de negócio e especificação de requisitos;

(ii) Gestão de interdependências em portfólio complexo: O profissional gerencia requisitos em um ecossistema de mais de 130 sistemas com alto grau de interdependência, nos quais a alteração de um requisito em um sistema frequentemente impacta outros sistemas dependentes. A identificação e gestão preventiva dessas interdependências requer experiência comprovada em análise de impacto multi-sistema, competência que se desenvolve ao longo de ciclos completos de vida de sistemas de alta complexidade;

(iii) Estratégia de releases vinculada a calendários legais: O profissional propõe estratégias de agrupamento de entregas (releases) que devem ser compatíveis com os calendários operacionais legalmente estabelecidos (janelas de inscrição do FIES, SISU, PROUNI; períodos de pagamento do Pé-de-Meia; prazos do PAR), nos quais a entrega de funcionalidades incompletas ou com defeitos em produção não pode ser remediada sem impacto para os programas educacionais.

9.5. Grupo 05 - Sênior (8 anos) e Especialista (10 anos)

O Grupo 05 opera a infraestrutura que suporta os sistemas críticos do MEC. Os Especialistas em Gestão de Infraestrutura (10 anos) e em Segurança da Informação (10 anos) são responsáveis por decisões de arquitetura de infraestrutura e de política de segurança que afetam todos os 130+ sistemas do portfólio da STIC. A exigência de 10 anos (em vez dos 8 anos padrão Especialista dos Grupos 01–04) justifica-se pelo fato de que:

(i) incidentes de segurança ou falhas de infraestrutura nos sistemas do MEC têm impacto imediato sobre a disponibilidade de serviços para milhões de cidadãos; e

(ii) o ambiente de infraestrutura do MEC é híbrido (on-premise + múltiplas nuvens), exigindo proficiência em cenários complexos que levam anos para serem dominados;

9.5.1. Exceção específica - Analista de Segurança da Informação Sênior (8 anos): A definição de 8 anos (em vez dos 6 anos padrão Sênior) justifica-se porque:

(i) segurança da informação em infraestrutura governamental é área de alta especialização, com ciclo de atualização contínua frente a ameaças emergentes;

(ii) profissionais com 5–6 anos de experiência podem não ter vivenciado ciclos completos de resposta a incidentes, auditoria de segurança e implementação de frameworks como ISO 27001 em ambiente governamental;

(iii) o ambiente do MEC é alvo de ataques cibernéticos sistemáticos (registros do CTIR.gov), exigindo profissional com histórico comprovado de atuação em cenários reais de ameaça.

PLANEJAMENTO, GESTÃO e GOVERNANÇA DE TIC

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
1	**Especialista em Planejamento, Gestão e Governança de Tecnologia da Informação**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** COBIT 5 Implementation; COBIT 5 Assessor; COBIT 5 Foundation; Certified in the Governance of Enterprise IT (CGEIT); ITIL Expert; IT Governance Foundation (ISO/IEC 38500); Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Profissional de Gestão de Projetos (PMP); ITIL 4 Strategist Direct, Plan and Improve (DPI); ITIL 4 Leader Digital and IT Strategy; PRINCE2 Practitioner; PgMP/PfMP [ou certificações equivalentes/superiores;	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em atividades de governança de TIC.
2	**Analista de Planejamento, Gestão e Governança de TI**	**PLENO**		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** COBIT Foundation; - Certified in the Governance of Enterprise IT (CGEIT); ITIL Foundation; IT Governance Foundation (ISO/IEC 38500); IT Service Management Essentials (ISO/IEC 20000); Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Profissional de Gestão de Projetos (PMP); ITIL 4 Specialist Direct Plan and Improve (DPI); [ou certificações equivalentes/superiores];	Experiência profissional de, no mínimo, **3 (três) anos** em atividades de apoio a gerência de TIC e/ou apoio governança de TIC.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
3	**Especialista de Apoio à Processos de Contratação e Gestão de Contratos de TI**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** Profissional de Gestão de Projetos (PMP), ITIL Foundation, COBIT Foundation, e ISO 20000, [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em atividades na área de especialidade técnica de atuação especificamente em atividades relacionadas a contratações de TIC.
4	**Analista de Apoio à Processos de Contratação e Gestão de Contratos de TI**	**PLENO**		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** ITIL Foundation, COBIT Foundation e ISO 20000 [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **3 (três) anos** em atividades na área de especialidade técnica de atuação especificamente em atividades relacionadas a contratações de TIC.
5	**Especialista em Gestão de Processos**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** Certified Business Process Professional (CBPP); Entry Certificate in Business Analysis - International Institute of Business Analysis (ECBA); Certified Professional for Requirements Engineering - International Requirements Engineering Board (CPRE); Certification of Capability in Business Analysis - International Institute of Business Analysis (CCBA); Professional in Business Analysis (PMI-PBA); IT Service Management Essentials (ISO/IEC 20000); Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Profissional de Gestão de Projetos (PMP); ITIL Expert; [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em análise de processos, gestão de processos e/ou gestão de atividades de TIC.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
6	**Analista de Processos**	**SÊNIOR**		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** Certified Business Process Professional (CBPP); Entry Certificate in Business Analysis - International Institute of Business Analysis (ECBA); Certified Professional for Requirements Engineering - International Requirements Engineering Board – (CPRE); Certification of Capability in Business Analysis - International Institute of Business Analysis (CCBA); Professional in Business Analysis (PMI-PBA); IT Service Management Essentials (ISO/IEC 20000); Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Profissional de Gestão de Projetos (PMP); ITIL Foundation; [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **6 (seis) anos** em análise de processos, gestão de processos e/ou gestão de atividades de TIC.
7		**JÚNIOR**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** Certified Business Process Professional (CBPP); Entry Certificate in Business Analysis - International Institute of Business Analysis (ECBA); Certified Professional for Requirements Engineering - International Requirements Engineering Board – (CPRE); Certification of Capability in Business Analysis - International Institute of Business Analysis (CCBA); Professional in Business Analysis (PMI-PBA); IT Service Management Essentials (ISO/IEC 20000); Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Profissional de Gestão de Projetos (PMP); ITIL Foundation; [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **1 (um) ano** em análise de processos, gestão de processos e/ou gestão de atividades de TIC.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
8	**Especialista em Gestão de Riscos**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** IT Risk Fundamentals Certificate; Cybersecurity Audit Certificate Program; Certificate in Cloud Auditing Knowledge; Risk Management Professional (PMI-RMP); Certificação Profissional na ISO 31000:2018; Management of Risk (MoR); Certified in Risk and Information Systems Control – CRISC; [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em análise de processos, gestão de processos e/ou gestão de atividades de TIC.
9	**Especialista em Gestão de Projetos, Portfólio e Programa**	**ESPECIALISTA**		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** PMI - PMO Certified Professional (PMI-PMOCP); CB-PMO® – Certified Baseline PMO Consultant; AIPMO - IPMO-E; P3O® – Portfolio, Programme and Project Offices; PMO-CP – PMO Certified Practitioner; PMI - PMP® (Project Management Professional); PfMP® (Portfolio Management Professional); PgMP® (Program Management Professional); [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em gerenciamento de projetos de TIC.
10	**Gerente de Projetos**	**SÊNIOR**		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** Técnico Certificado em Gestão de Projetos (CAPM); Profissional de Gestão de Projetos (PMP); Profissional em Análise de Negócios do PMI (PMI-PBA); PRINCE2; [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **6 (seis) anos** em gerenciamento de projetos de TIC.

ENGENHARIA, ARQUITETURA e QUALIDADE DE SOFTWARE

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
1	**Scrum Master**	**SÊNIOR**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** Professional Scrum Master (PSM); PRINCE2; Kanbam Management Professional (KMP); Professional Scrum with Kanban (PSK); [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **6 (seis) anos** em gerenciamento de projetos de TIC.
2	**Especialista em Engenharia de Software**	**ESPECIALISTA**		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** Certified Professional for Requirements Engineering (CPRE); Oracle Java EE Enterprise Architect Certified Master; Oracle Certified Expert - Java EE; Google Developers Certification - Mobile Web Specialist; Red Hat Certified Enterprise Application Developer; Red Hat Certified Enterprise Microservices Developer; Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Professional Scrum Master (PSM); Secure Programming Foundation; Certified DevSecOps Professional; PHP Certified Professional; Zend Certified Engineer; Symfony Certified Advanced Developer; Laravel Certified Developer [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em atividades de arquitetura ou desenvolvimento de software em uma ou mais linguagens de programação adotadas pelo Contratante.
3	**Arquiteto de solução de tecnologia da informação**	**ESPECIALISTA**		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** Oracle Java EE Enterprise Architect Certified Master (Java EE versão 6 ou superior); ou Oracle Certified Expert - Java EE JavaServer Faces Developer; ou Oracle Certified Expert - Java EE Web Services Developer; Oracle Java Platform - Java EE Web Component Developer; Oracle	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em atividades de arquitetura ou desenvolvimento de software em uma ou mais linguagens de programação adotadas pelo Contratante.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
				Certified Expert - Java EE Java Persistence API Developer; Google Developers Certification - Mobile Web Specialist; Red Hat Certified Enterprise Application Developer; Red Hat Certified Enterprise Microservices Developer; Microsoft Certified Solutions Developer (MCSD); Microsoft Certified Solutions Associate: BI Reporting (MCSA-BI); Microsoft Certified Solutions Expert: Sharepoint (MCSE SharePoint); Secure Programming Foundation; Certified DevSecOps Professional; TOGAF 9 Foundation; AWS Certified Solutions Architect - Professional; Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert (AZ-305); Google Cloud Professional Cloud Architect; Oracle Cloud Infrastructure Solutions Architect Professional [ou certificações equivalentes/superiores].	
4	**Especialista em Controle e Planejamento de Qualidade de TI**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** Certified Tester Foundation Level (CTFL); CRISC - Certified in Risk and Information Systems Control; CISA - Certified Information Systems Auditor; Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Professional Scrum Master (PSM); Secure Programming Foundation; Certified DevSecOps Professional; [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em atividades de testes e/ou gestão da qualidade de software.
5	**Analista de Qualidade de TI**	**SÊNIOR**		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** Certified Tester Foundation Level (CTFL); Certified Tester Advanced Level Profissional (CTAL); Certified Software Tester (CSTE) Ágil Certificado (PMI-ACP); Professional Scrum Master (PSM); Certified DevSecOps Professional; [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **6 (seis) anos** em atividades de testes e/ou gestão da qualidade de software.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
6	**Especialista em Gestão de serviços DevSecOps**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 03 (três) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA diretamente relacionada à área de atuação:** DevOps Foundation, SFPC, EXIN DevOps Foundation; Microsoft AZ-400 (DevOps Engineer Expert); AWS/Google DevOps Engineer; DevSecOps Professional/Engineer; IBSEC Desenvolvimento Seguro de Software DevSecOps; Certified DevSecOps Engineer (ECDE); Certified DevSecOps Professional (CDP); ITIL 4 Foundation; LPI DevOps Tools Engineer Exam; DevOps Foundation; [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em atividades de gestão, operação ou suporte em infraestrutura de TI.

DADOS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
1	**Especialista em Administração de Dados**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, Engenharia da Computação, Ciência de Dados, ou áreas correlatas. OU Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA em Gestão de Dados, Data Science, IA, (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação):** *AWS Certified Data Analytics, Data Engineer, Machine Learning; Microsoft Certified: Azure Data Engineer, Database Administrator, PowerBI, Fabric; Certificação em Banco de Dados NoSQL; Certificação em Governança de Dados; Certificação Qlik: Talend Data Integration, Data Catalog; IBM Certified Advanced Database Administrator; Oracle Certified OCA, OCP, OCM e OCE; CompTIA Data, Cloud, AI;* ou certificações equivalentes/superiores; .	Mínimo de **8 (oito) anos** de experiência em administração de dados, monitoramento de ambientes de dados, controle de qualidade, auditoria ou áreas afins. Domínio em Python, SQL e Excel (nível avançado).
2	**Cientista de Dados**	**JÚNIOR**	Graduação completa em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, Engenharia da Computação, Ciência de Dados, ou áreas correlatas. OU Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada	**Possuir, o somatório mínimo de 36 horas em cursos profissionalizantes específicos na área de dados.** Ex. Cursos de especialização em bibliotecas de manipulação de dados (Pandas, NumPy) e visualização (PowerBI, Qlik, Tableau) com carga horária somada mínima de 36 horas.	Mínimo de **1 (um) ano** de experiência em análise de dados, tratamento e higienização de dados, modelagem básica de dados ou funções relacionadas. Domínio em Python e SQL. Experiência com Excel ou Planilhas Google (fórmulas básicas e formatação).

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
			de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.		Noções de BI/Big Data e criação de dashboards (Power BI ou similares).
3		**PLENO**	Graduação completa em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, Engenharia da Computação, Ciência de Dados, ou áreas correlatas. OU Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 2 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA em Gestão de Dados, Data Science, IA, (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação):** *Certified Data Management Professional – DAMA; Databricks Certified Data Engineer Associate; Cloudera Certified Data Engineer, Data Analyst; Tableau Data Scientist; AWS Certified Data Analytics, Data Engineer, Machine Learning; Microsoft Certified: Azure Data Engineer, Data Scientist, Database Administrator, PowerBI, Fabric; Certificação em Banco de Dados NoSQL; Certificação em Governança de Dados; Certificação Qlik: Talend Data Integration, Data Catalog; IBM Certified Advanced Database Administrator; Oracle Certified OCA, OCP, OCM e OCE; CompTIA Data, Cloud, AI;* ou certificações equivalentes/superiores.	Mínimo de **3 (três) anos** em Ciência de Dados, Análise de Dados, Modelagem Estatística ou Machine Learning. Experiência com desenvolvimento de modelos preditivos, análise exploratória de dados,Python/R/SQL e ferramentas de visualização (Power BI, Looker, Qlik).
4		**SÊNIOR**	Graduação completa em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, Engenharia da	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA em Gestão de Dados, Data Science, IA, (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação):**	Mínimo de **6 (seis) anos** em Ciência de Dados ou áreas correlatas. Domínio em Machine Learning, MLOps, Python/R/SQL, cloud (AWS,

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
			Computação, Ciência de Dados, ou áreas correlatas. OU Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	*Certified Data Management Professional – DAMA; Databricks Certified Data Engineer Associate; Cloudera Certified Data Engineer, Data Analyst; Tableau Data Scientist; AWS Certified Data Analytics, Data Engineer, Machine Learning; Microsoft Certified: Azure Data Engineer, Data Scientist, Database Administrator, PowerBI, Fabric; Certificação em Banco de Dados NoSQL; Certificação em Governança de Dados; Certificação Qlik: Talend Data Integration, Data Catalog; IBM Certified Advanced Database Administrator; Oracle Certified OCA, OCP, OCM e OCE; CompTIA Data, Cloud, AI;* ou certificações equivalentes/superiores.	Azure ou GCP) e dashboards analíticos (Power BI, Looker, Qlik).
5	**Arquiteto de Dados**	**SÊNIOR**	Graduação completa em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, Engenharia da Computação, Ciência de Dados, ou áreas correlatas. OU Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil)	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA em Gestão de Dados, Data Science, IA, (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação):** *Certified Data Management Professional – DAMA; Databricks Certified Data Engineer Associate; Cloudera Certified Data Engineer, Data Analyst; Tableau Data Scientist; AWS Certified Data Analytics, Data Engineer, Machine Learning; Microsoft Certified: Azure Data Engineer, Data Scientist, Database Administrator, PowerBI, Fabric; Certificação em Banco de Dados NoSQL; Certificação em Governança de Dados; Certificação Qlik: Talend Data Integration, Data Catalog; IBM Certified Advanced Database Administrator; Oracle Certified OCA, OCP, OCM e OCE; CompTIA Data, Cloud, AI;* ou certificações equivalentes/superiores.	Mínimo de **6 (seis) anos** de experiência em arquitetura de dados, engenharia de dados, modelagem e governança de dados. Domínio em Data Lakes, Data Warehouses, modelagem conceitual, lógica e física de dados relacionais, dimensionais e NoSQL.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
			em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.		
6	**Engenharia de IA**	**JÚNIOR**	Graduação completa em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, Engenharia da Computação, Ciência de Dados, ou áreas correlatas. OU Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir, o somatório mínimo de 36 horas em cursos profissionalizantes específicos na área de Inteligência Artificial.** Ex. Fundamentos de Machine Learning, Engenharia de Dados e Pipelines, MLOps e Produção, Deep Learning, Ferramentas e Frameworks.	Mínimo de **1 (um) ano** de experiência comprovada em projetos de Inteligência Artificial ou desenvolvimento de software com foco em automação e IA generativa. Experiência prática em Python e fundamentos de Machine Learning e Deep Learning.
7		**PLENO**		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA em Gestão de Dados, Data Science, IA, (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação):** *Certified Data Management Professional – DAMA; Databricks Certified Data Engineer Associate; Cloudera Certified Data Engineer, Data Analyst; Tableau Data Scientist; AWS Certified Data Analytics, Data Engineer, Machine Learning; Microsoft Certified: Azure Data Engineer, Data Scientist, Database Administrator, PowerBI, Fabric; Certificação em Banco de Dados NoSQL; Certificação em Governança de Dados; Certificação Qlik: Talend Data Integration, Data Catalog; IBM Certified Advanced Database Administrator; Oracle Certified OCA, OCP, OCM e OCE; CompTIA Data, Cloud, AI;* ou certificações equivalentes/superiores.	Mínimo de **3 (três) anos** de experiência em IA, Machine Learning ou automações inteligentes. Domínio em Python e SQL. Conhecimento em frameworks e bibliotecas de IA generativa.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
		Sênior		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA em Gestão de Dados, Data Science, IA, (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação):** *Certified Data Management Professional – DAMA; Databricks Certified Data Engineer Associate; Cloudera Certified Data Engineer, Data Analyst; Tableau Data Scientist; AWS Certified Data Analytics, Data Engineer, Machine Learning; Microsoft Certified: Azure Data Engineer, Data Scientist, Database Administrator, PowerBI, Fabric; Certificação em Banco de Dados NoSQL; Certificação em Governança de Dados; Certificação Qlik: Talend Data Integration, Data Catalog; IBM Certified Advanced Database Administrator; Oracle Certified OCA, OCP, OCM e OCE; CompTIA Data, Cloud, AI;* ou certificações equivalentes/superiores.	Mínimo de **6 (seis) anos** de experiência em IA, Machine Learning ou automações inteligentes. Domínio em Python e SQL. Conhecimento em frameworks e bibliotecas de IA generativa.
8	**Analista de BI**	**JÚNIOR**	Graduação completa em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, Engenharia da Computação, Ciência de Dados, ou áreas correlatas. OU Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil)	**Possuir, o somatório mínimo de 36 horas em cursos profissionalizantes específicos na área de Análise de Dados.** Ex. ETL (Extração, Transformação e Carga) e Modelagem Dimensional (Star Schema).	Experiência profissional de, no mínimo**, 1 (um) ano** em atividades de administração de bancos de dados, Power BI (DAX, Power Query, Modelagem de Dados), conhecimento em SQL para manipulação e análise de dados. Conhecimento em storytelling e visual analytics. Uso de ferramentas de design/apresentação como Figma. Conhecimento em conceitos de banco de dados, ETL e boas práticas de modelagem.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
			em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.		
9		**PLENO**	Graduação completa em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, Engenharia da Computação, Ciência de Dados, ou áreas correlatas. OU Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA em Gestão de Dados, Data Science, IA, (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação):** *Certified Data Management Professional – DAMA; Databricks Certified Data Engineer Associate; Cloudera Certified Data Engineer, Data Analyst; Tableau Data Scientist; AWS Certified Data Analytics, Data Engineer, Machine Learning; Microsoft Certified: Azure Data Engineer, Data Scientist, Database Administrator, PowerBI, Fabric; Certificação em Banco de Dados NoSQL; Certificação em Governança de Dados; Certificação Qlik: Talend Data Integration, Data Catalog; IBM Certified Advanced Database Administrator; Oracle Certified OCA, OCP, OCM e OCE; CompTIA Data, Cloud, AI;* ou certificações equivalentes/superiores.	Experiência profissional de, no mínimo, **3 (três) anos** em atividades de administração de bancos de dados, Power BI (DAX, Power Query, Modelagem de Dados), conhecimento em SQL para manipulação e análise de dados. Conhecimento em storytelling e visual analytics. Uso de ferramentas de design/apresentação como Figma. Conhecimento em conceitos de banco de dados, ETL e boas práticas de modelagem.
10		**SÊNIOR**	Graduação completa em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software, Engenharia da Computação, Ciência de Dados, ou áreas correlatas. OU	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **pós-graduação/MBA em Gestão de Dados, Data Science, IA, (ou outra formação diretamente relacionada à área de atuação):** *Certified Data Management Professional – DAMA; Databricks Certified Data Engineer Associate; Cloudera Certified Data Engineer, Data Analyst; Tableau Data Scientist; AWS Certified Data Analytics, Data Engineer, Machine Learning; Microsoft Certified: Azure Data Engineer, Data Scientist, Database Administrator, PowerBI, Fabric; Certificação em Banco de Dados NoSQL; Certificação em Governança de Dados;*	Experiência profissional de, no mínimo, **6 (seis) anos** em atividades de administração de bancos de dados, Power BI (DAX, Power Query, Modelagem de Dados), conhecimento em SQL para manipulação e análise de dados. Conhecimento em storytelling e visual analytics. Uso de ferramentas de design/ apresentação como Figma.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
			Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.	*Certificação Qlik: Talend Data Integration, Data Catalog; IBM Certified Advanced Database Administrator; Oracle Certified OCA, OCP, OCM e OCE; CompTIA Data, Cloud, AI;* ou certificações equivalentes/superiores.	Conhecimento em conceitos de banco de dados, ETL e boas práticas de modelagem.

RELACIONAMENTO COM O NEGÓCIO, EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E COMUNICAÇÃO

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
1	**Especialista em Sistemas Críticos**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 03 (três) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **Mestrado ou doutorado em cursos relacionados à Tecnologia da Informação:** Certified Business Process Professional) (CBPP); Certification of Capability in Business Analysis - International Institute of Business Analysis); Professional in Business Analysis (PMI-PBA); Core Business Analysis Certifications - International Institute of Business Analysis (CBAP); Certificação Professional Scrum Master (PSM); Certificação Scrum Product Owner (CSPO); Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Profissional de Gestão de Projetos (PMP); PRINCE2; [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em análise de negócio, gestão de projetos e/ou desenvolvimento de software.
2	**Especialista em Relacionamento com o Negócio**	**ESPECIALISTA**		**Possuir no mínimo 03 (três) dentre as seguintes certificações profissionais** OU **Mestrado ou doutorado em cursos relacionados à Tecnologia da Informação:** Certified Business Process Professional) (CBPP); Certification of Capability in Business Analysis - International Institute of Business Analysis); Professional in Business Analysis (PMI-PBA); Core Business Analysis Certifications - International Institute of Business Analysis (CBAP); Certificação Professional Scrum Master (PSM); Certificação Scrum Product Owner (CSPO); Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Profissional de Gestão de Projetos (PMP); PRINCE2; [ou certificações equivalentes].	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em análise de negócio, gestão de projetos e/ou desenvolvimento de software.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
3	**Analista de Negócio**	**SÊNIOR**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais:** Entry Certificate in Business Analysis - International Institute of Business Analysis (ECBA); Certified Professional for Requirements Engineering - International Requirements Engineering Board (CPRE); Certification of Capability in Business Analysis - International Institute of Business Analysis (CCBA); Professional in Business Analysis (PMI-PBA); Certificação Scrum Product Owner (CSPO); Certificação Scrum Master Professional (CSP); Agile Mindset Foundation; IT Service Management Essentials (ISO/IEC 20000); Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Profissional de Gestão de Projetos (PMP); CBAP; [ou certificações equivalentes/superiores]	Experiência profissional de, no mínimo, **6 (seis) anos** em análise de negócio, gestão de projetos e/ou desenvolvimento de software.
4		**PLENO**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais:** Entry Certificate in Business Analysis - International Institute of Business Analysis (ECBA); Certified Professional for Requirements Engineering - International Requirements Engineering Board (CPRE); Certification of Capability in Business Analysis - International Institute of Business Analysis (CCBA); Professional in Business Analysis (PMI-PBA); Certificação Scrum Product Owner (CSPO); Certificação Scrum Master Professional (CSP); Agile Mindset Foundation; IT Service Management Essentials (ISO/IEC 20000); Profissional Ágil Certificado (PMI-ACP); Profissional de Gestão de Projetos (PMP); [ou certificações equivalentes/superiores]	Experiência profissional de, no mínimo, **3 (três) anos** em análise de negócio, gestão de projetos e/ou desenvolvimento de software.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
5		**JÚNIOR**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	-	Experiência profissional de, no mínimo, **1 (um) ano** em análise de negócio, gestão de projetos e/ou desenvolvimento de software incluindo estágio
6	**Analista em UX**	**SÊNIOR**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais:** Certificação Adobe Certified Professional, Adobe Certified Expert (ACE) – Adobe XD, Interaction Design Foundation (IDF) – UX Design Certification, Certified User Experience Analyst (CXA) – Human Factors International, Professional Diploma in UX Design, Google UX Design Professional Certificate, UX-PM Certification; [ou certificações equivalentes/superiores].	Experiência profissional de, no mínimo, **6 (seis) anos** em atividades de UI/UEX ou design de interfaces web
7	**Especialista em Gestão de Comunicação Corporativa**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Graduação em Comunicação Social, Jornalismo, Relações Públicas, Publicidade ou Administração.	**-**	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em atividades de comunicação corporativa, gestão de imagem e relacionamento institucional

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
			OU Graduação completa em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Comunicação Corporativa, Gestão da Imagem, Comunicação Estratégica ou Liderança em curso com carga horária mínima de 360 horas/aula.		

INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DE TIC

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
1	**Especialista em Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais:** CompTIA Server+; CompTIA Network+; CompTIA Security+; CompTIA Project+; Cisco CCNA; ITIL 4 Foundation; ITIL 4 Specialist (qualquer módulo); COBIT 5 Foundation; PMI CAPM (Certified associate in project management); Project Management Professional (PMP); PMI-ACP (PMI Agile Certified Practitioner); [ou certificações equivalentes/superiores]	Experiência profissional de, no mínimo, **10 (dez) anos** em atividades de gestão, operação ou suporte em infraestrutura de TI.
2	**Especialista em Gestão de Infraestrutura em Nuvem**	**ESPECIALISTA**		**Possuir no mínimo 03 (três) dentre as seguintes certificações profissionais:** CompTIA Cloud+; AWS Certified Cloud Practitioner; AWS Certified Solutions Architect - Associate; AWS Certified SysOps Administrator - Associate; AWS Certified Developer - Associate; AWS Certified Security - Specialty; Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900); Microsoft Azure Administrator Associate (AZ-104); Microsoft Azure Developer Associate (AZ-204); Microsoft Azure Security Engineer Associate (AZ-500); Google Cloud Digital Leader; Google Cloud Associate Cloud Engineer; Google Professional Cloud Architect; Google Professional Cloud Security Engineer; [ou certificações equivalentes/superiores]	Experiência profissional de, no mínimo, **10 (dez) anos** em atividades de gestão, operação ou suporte em infraestrutura de TI baseada em nuvem.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
4	**Técnico em Redes e de Comunicação de Dados**	**PLENO**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais:** Cisco CCNA (Cisco Certified Network Associate); CompTIA Network+; CompTIA A+; CompTIA Security+; Cisco CyberOps Associate; ITIL 4 Foundation; Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900); [ou certificações equivalentes/superiores]	Experiência profissional de, no mínimo, **3 (três) anos** em atividades de gestão, operação ou suporte em infraestrutura de TI.
5	**Especialista em Gestão de Segurança da Informação**	**ESPECIALISTA**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação. OU em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação completa (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil) com carga horária mínima de 360 horas/aula.	**Possuir no mínimo 03 (três) dentre as seguintes certificações profissionais:** CompTIA Security+; ISC2 Certified in Cybersecurity (CC); EXIN Information Security Foundation based on ISO/IEC 27001; CompTIA CySA+ (Cybersecurity Analyst); Certified Ethical Hacker (CEH); CompTIA CASP+ (Advanced Security Practitioner); CISSP (Certified Information Systems Security Professional); (Certified Information Security Manager); CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control); CDPSE (Certified Data Privacy Solutions Engineer); EXIN Privacy and Data Protection Foundation (PDPF); CIPM (Certified Information Privacy Manager); ISO/IEC 27001 Lead Implementer; ISO/IEC 27001 Lead Auditor; ISO/IEC 27701 Lead Implementer; ITIL 4 Foundation; ITIL 4 Specialist; [ou certificações equivalentes/superiores]	Experiência profissional de, no mínimo, **10 (dez) anos** em atividades de gestão, operação ou suporte em Segurança da Informação.
6	**Analista de Segurança da Informação**	**SÊNIOR**		**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais:** CompTIA Security+; ISC2 Certified in Cybersecurity (CC); EXIN Information Security Foundation based on ISO/IEC 27001; CompTIA CySA+ (Cybersecurity Analyst); Certified Ethical Hacker (CEH); CompTIA PenTest+; ISO/IEC 27002 Information Security Controls Foundation; PECB Cybersecurity Foundation; ISO/IEC 27701 Privacy Information Management Foundation; EXIN Privacy and Data Protection Foundation (PDPF); EXIN Privacy and Data Protection Practitioner; ISACA IT Risk Fundamentals Certificate; ISO/IEC 27005 Risk Manager Foundation; ITIL 4	Experiência profissional de, no mínimo, **8 (oito) anos** em atividades de gestão, operação ou suporte em Segurança da Informação.

ID	Perfil Profissional	Nível	Escolaridade	Qualificação Profissional	Experiência Profissional
				Foundation; Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC); ITIL 4 Specialist; Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC); AWS Certified Security - Specialty; Microsoft Azure Security Engineer Associate (AZ-500); [ou certificações equivalentes/superiores].	
7	**Técnico em Suporte de Banco de Dados**	**PLENO**	Graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou em área correlata à de atuação do perfil).	**Possuir no mínimo 02 (duas) dentre as seguintes certificações profissionais:** Microsoft Certified: Azure Data Fundamentals (DP-900); Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate (DP-300); Oracle Database Foundations Novice-level Exam (1Z0-006); Oracle Database SQL Certified Associate (1Z0-071); Oracle Database Administrator Certified Associate (OCA DBA); Oracle Database Administrator Certified Professional (OCP DBA); EDB PostgreSQL 13 Associate Certification; EDB PostgreSQL 13 Professional Certification; DataCamp SQL Associate; MySQL 8.0 Database Administrator Certification; Oracle MySQL Certified Associate; CompTIA A+; CompTIA Data+; ITIL 4 Foundation; ITIL 4 Specialist; [ou certificações equivalentes/superiores]	Experiência profissional de, no mínimo, **3 (três) anos** em atividades de gestão, operação ou suporte a bancos de dados.

Apêndice 08 - Níveis Mínimos de Serviço

1. O presente encarte estabelece os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) que regerão a execução do contrato, constituindo-se como o instrumento fundamental para a gestão, fiscalização e mensuração objetiva da qualidade e do desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA. A sua finalidade é garantir que a execução contratual esteja permanentemente alinhada às necessidades estratégicas e operacionais do Ministério da Educação (MEC).

2. A apuração dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e o cálculo das glosas são atribuições exclusivas do Fiscal Técnico do Contrato, exercidas com base em fontes primárias independentes (sistemas ITSM, repositórios, registros de aceite formal), nos termos do item 7.16.3 do Termo de Referência. O RMEP da CONTRATADA tem caráter meramente subsidiário e não vinculante. Os resultados serão formalizados no RAMD (Apêndice 06-A).

3. Por meio de indicadores-chave de desempenho (KPIs) e métricas claras, os NMS traduzem as obrigações contratuais em metas quantificáveis, trazendo transparência e previsibilidade para a relação entre as partes. Este mecanismo abrange todo o escopo dos serviços, desde a agilidade no suporte técnico e na resolução de incidentes até a qualidade e o cumprimento dos prazos na prestação dos serviços técnicos especializados.

4. O cumprimento destes níveis de serviço está diretamente associado ao modelo de pagamento, servindo como base para a aplicação de eventuais redutores ou glosas. Mais do que um mecanismo de penalização, este modelo visa incentivar a excelência, a proatividade e a melhoria contínua, assegurando que o investimento público se traduza em valor efetivo e em soluções tecnológicas que impulsionem as políticas educacionais.

5. Para a definição dos mecanismos de glosas (descontos) no pagamento, será adotada a Abordagem Ponderada, conforme item 8.4 da Portaria SGD/MGI nº 750/2023. Esta abordagem visa garantir que o valor do ajuste seja proporcional à relevância de cada Indicador de Nível Mínimo de Serviço (NMS) e ao grau de seu descumprimento, dentro do valor máximo de desconto definido.

6. A glosa constitui medida de ressarcimento ao CONTRATANTE pelo serviço não prestado ou prestado em nível inferior ao pactuado e é calculada conforme detalhado nos itens 9.1.1 a 9.1.4 deste Encarte.

6.1. O percentual de glosa resultante da fórmula ponderada será aplicado integralmente sobre o valor da Ordem de Serviço do período, sem limitação percentual máxima, de modo a assegurar a correspondência entre o desconto e o efetivo descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço apurados.

6.2. A ausência de limitação percentual máxima fundamenta-se na natureza ressarcitória da glosa, que não constitui sanção administrativa, mas mecanismo de ajuste proporcional ao inadimplemento da prestação contratual, nos termos do art. 117, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

6.3. A glosa apurada será descontada do valor da fatura correspondente ao período de apuração. Havendo insuficiência de saldo na fatura, o valor remanescente será deduzido das faturas subsequentes ou cobrado por meio de acionamento da garantia contratual, nos termos do item 4.60 do Termo de Referência.

6.4. A aplicação da glosa não afasta a cumulação das sanções administrativas previstas nos itens 9.7 a 9.10 do Termo de Referência, nas hipóteses em que o descumprimento dos NMS configure também infração contratual sujeita a penalidade.

7. Desta forma, este documento formaliza o pacto de performance entre o MEC e a CONTRATADA, definindo as bases para uma parceria transparente, responsável e focada em resultados. A seguir, são detalhados os indicadores, suas respectivas metas, as formas de apuração, as responsabilidades e as faixas de ajuste aplicáveis ao longo de toda a vigência contratual.

Indicador de Pontualidade na Entrega da Atividade	
Finalidade	Aferir o compromisso e a capacidade da CONTRATADA em cumprir os prazos acordados para a conclusão e entrega das atividades demandadas pelo MEC. O objetivo é garantir a previsibilidade e a confiança no cronograma de projetos e na execução de tarefas, minimizando impactos negativos causados por atrasos.
Meta a cumprir	**>= a 90%** das atividades com prazo de vencimento no período devem ser entregues dentro do prazo estabelecido.

Instrumento de mediação	**Fonte Primária**: Ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM), adotada oficialmente para o contrato ou outra ferramenta ou meio de coleta do indicador que venha a ser definida pelo MEC.
	Fonte de Validação: Registro de aceite formal da entrega pela equipe do MEC na própria ferramenta ou através de um Termo de Recebimento Provisório/Definitivo, quando aplicável. A data de aceite válida a data de conclusão da atividade.
Forma de acompanhamento	Ao final de cada período de medição, a CONTRATADA deverá extrair e apresentar um relatório consolidado ao fiscal do contrato. O fiscal do contrato realizará a validação por amostragem ou total, confrontando os dados do relatório com os registros na ferramenta e os aceites formais.
Periodicidade	Mensal. A apuração será realizada no fechamento de cada mês, consolidando todas as atividades cujo prazo de vencimento ocorreu dentro daquele período
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$$(\%) = \frac{\textbf{Total de atividades entregues no prazo}}{\textbf{Total de atividades com prazo de vencimento no período}} \; x \; \mathbf{100}$$ Onde: **Total de atividades entregues no prazo**: Quantidade de atividades cuja data de entrega (validada pelo aceite do MEC) foi menor ou igual à data de prazo final acordada; **Total de atividades com prazo de vencimento no período**: Quantidade total de atividades cujo prazo final acordado estava dentro do mês de apuração.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador. Obs3: Atrasos comprovadamente causados por culpa exclusiva do MEC (e.g., demora na disponibilização de ambiente, fornecimento de informações, ou validação) não serão contabilizados para o cálculo do indicador, desde que o impedimento tenha sido formalmente registrado pela CONTRATADA na ferramenta de gestão em até 24 horas após sua ocorrência. Obs4: Prazos que forem formalmente repactuados entre a CONTRATADA e o MEC, com a devida aprovação do fiscal do contrato antes do vencimento original, terão sua nova data considerada como a oficial para fins de medição. Obs5: Considera-se "atividade" toda e qualquer tarefa registrada na ferramenta de gestão que possua um prazo de entrega definido, como, por exemplo, o desenvolvimento de uma história de usuário, a correção de um bug, a elaboração de um relatório técnico ou a entrega de um documento.
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação
SANÇÃO	A reincidência por 3 meses consecutivos ou 5 alternados em um ano poderá ensejar a aplicação de sanções mais severas, como **multa por descumprimento parcial do contrato**, conforme previsto em contrato e na Lei nº 14.133/2021

Indicador de Requisições de Serviço Reabertas	
Finalidade	Medir a qualidade e a eficácia das soluções aplicadas pela CONTRATADA. O objetivo é incentivar a resolução definitiva de incidentes e requisições no primeiro atendimento, minimizando o retrabalho, reduzindo a frustração do usuário e aumentando a eficiência operacional da equipe de suporte e sustentação
Meta a cumprir	**<= 10%** das requisições resolvidas no período poderão ser reabertas.
Instrumento de mediação	**Fonte Primária:** Ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM), adotada oficialmente para o contrato ou outra ferramenta ou meio de coleta do indicador que venha a ser definida pelo MEC.
	Fonte de Validação: O próprio status "Reaberto" ou similar na ferramenta, quando um usuário contesta a solução de uma requisição previamente marcada como "Resolvida".

Forma de acompanhamento	Ao final de cada período de medição, a CONTRATADA deverá extrair e apresentar um relatório gerado pela ferramenta de ITSM, que consolide o número total de requisições resolvidas e o número total de requisições que foram reabertas dentro do período de apuração. O fiscal do contrato realizará a validação dos dados, podendo auditar os chamados individualmente para verificar a pertinência da reabertura.
Periodicidade	**Mensal**. A apuração considerará as requisições resolvidas e reabertas dentro do mesmo mês.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$$(\%) = \frac{\textbf{Total de requisições reabertas no período}}{\textbf{Total de requisições resolvidas no período}} \; x \; 100$$ Onde: **Total de requisições reabertas no período**: Quantidade de chamados únicos que tiveram seu status alterado de "Resolvido" para "Reaberto" (ou similar) pelo usuário ou pelo fiscal do MEC dentro do período de apuração. **Total de requisições resolvidas no período**: Quantidade total de chamados únicos que tiveram seu status alterado para "Resolvido" dentro do mês de apuração.
Observações	Obs1: Janela de Reabertura: Apenas serão contabilizadas as reaberturas que ocorrerem em até 5 (cinco) dias úteis após a data em que a requisição foi marcada como "Resolvida". Reaberturas após este prazo deverão ser tratadas como uma nova requisição. Obs2: Reaberturas Indevidas: Não serão contabilizadas as reaberturas que, após análise do fiscal do contrato, forem classificadas como indevidas. Exemplos: • O usuário reabre o chamado para fazer uma nova solicitação (mudança de escopo). • O problema original foi comprovadamente resolvido, e o novo problema relatado tem causa raiz distinta. • A reabertura foi causada por erro ou falha do próprio usuário que não seguiu a orientação fornecida. Obs3: Definição de Requisição: Abrange qualquer tipo de chamado registrado na ferramenta de ITSM, como incidentes (interrupção de serviço), requisições de serviço (solicitações padrão), dúvidas ou solicitações de suporte.
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação
Limite Superior Aceitável	**25%**
SANÇÃO	A reincidência por 3 meses consecutivos ou 5 alternados em um ano poderá ensejar a aplicação de sanções mais severas, como **multa por descumprimento parcial do contrato**, conforme previsto em contrato e na Lei nº 14.133/2021

Indicador de Qualidade na Entrega da Atividade	
Finalidade	Aferir o grau de conformidade das entregas da CONTRATADA com os requisitos técnicos e funcionais especificados. O objetivo é garantir que as soluções, documentos e configurações sejam entregues com o mínimo de defeitos, aderindo às especificações e padrões de qualidade definidos, reduzindo o tempo e o esforço gastos em ciclos de correção.
Meta a cumprir	**>= 93%** das atividades submetidas à aprovação/homologação no período devem ser aprovadas na primeira avaliação.
Instrumento de mediação	**Fonte Primária:** Ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM), adotada oficialmente para o contrato ou outra ferramenta ou meio de coleta do indicador que venha a ser definida pelo MEC.

	Fonte de Validação: O registro formal do status "Aprovado" ou "Reprovado/Devolvido para Correção" na ferramenta, realizado pelo fiscal do contrato ou por um representante da área de negócio designado. A reprovação deve ser acompanhada de uma justificativa clara, apontando os defeitos ou o não cumprimento dos requisitos.
Forma de acompanhamento	Ao final de cada período de medição, a CONTRATADA deverá emitir um relatório consolidado com a lista de todas as atividades que foram submetidas à aprovação formal pela primeira vez dentro do período, indicando quais foram aprovadas e quais foram reprovadas. O fiscal do contrato validará o relatório, auditando as justificativas de reprovação para garantir sua pertinência.
Periodicidade	**Mensal**. A apuração considerará as requisições resolvidas e reabertas dentro do mesmo mês.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$$(\%) = \frac{\textbf{Total de atividades aprovadas na primeira entrega}}{\textbf{Total de atividades submetidas à aprovação no período}} \boldsymbol{x\ 100}$$ Onde: **Total de atividades aprovadas na primeira entrega:** Quantidade de atividades que, ao serem submetidas pela primeira vez à aprovação formal, receberam o status "Aprovado" sem a necessidade de devolução para correção. **Total de atividades submetidas à aprovação no período:** Quantidade total de atividades que, pela primeira vez, foram movidas para o status "Aguardando Aprovação", "Em Homologação" ou similar no período de apuração.
Observações	Obs1: Critérios de Reprovação: Uma reprovação só será considerada válida para o cálculo se for fundamentada em: • Defeitos funcionais: A solução não executa uma função conforme o requisito documentado. • Não conformidade com requisitos: A entrega não atende a um requisito explícito (funcional ou não funcional) que foi previamente acordado. • Violação de padrões: A solução viola um padrão de arquitetura, segurança ou desenvolvimento documentado e previamente compartilhado com a CONTRATADA. Obs2: Mudança de Escopo: Reprovações baseadas em requisitos novos ou alterados que não estavam no escopo original da atividade não serão contabilizadas neste indicador. Nesses casos, a nova necessidade deverá ser registrada como uma nova atividade. Obs3: Ciclo de Correção: Uma vez que uma atividade é reprovada, ela sai da contagem deste indicador para o período. As correções e novas submissões serão tratadas dentro do indicador de Pontualidade na Entrega (PRAZO), que poderá ter seu prazo repactuado em função da correção.
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação.
SANÇÃO	A reincidência por 3 meses consecutivos ou 5 alternados em um ano poderá ensejar a aplicação de sanções mais severas, como **multa por descumprimento parcial do contrato**, conforme previsto em contrato e na Lei nº 14.133/2021.

Indicador de Rotatividade de Profissionais	
Finalidade	Assegurar a continuidade e a estabilidade da equipe alocada ao contrato, visando proteger o investimento do MEC na curva de aprendizado dos profissionais e garantir a retenção do conhecimento técnico e continuidade do negócio adquirido. O objetivo é mitigar os riscos associados à alta rotatividade, como atrasos, queda de produtividade e perda de memória institucional sobre as soluções do Ministério.
Meta a cumprir	**<= 25%** para o total da equipe. Além disso, deverá cumprir os prazos máximos para substituição de profissionais, conforme o nível de criticidade do perfil.

Instrumento de mediação	**Fonte Primária:** Lista oficial de profissionais alocados ao contrato, mantida e atualizada pela CONTRATANTE, contendo nome, perfil, data de início e data de desligamento.
	Fonte de Validação: Comunicações formais (e.g., ofício, e-mail oficial) da CONTRATADA para o fiscal do contrato, informando sobre o desligamento e a proposta de substituição, e o currículo do novo profissional para aprovação do MEC.
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deve comunicar formalmente qualquer desligamento de profissional alocado ao contrato em até 2 (dois) dias úteis da ocorrência. O fiscal do contrato manterá um registro de todos os desligamentos e substituições, conferindo as datas e a qualificação dos novos profissionais.
Periodicidade	**Semestral**. A taxa será consolidada e reportada mensalmente para fins de acompanhamento estratégico
Mecanismo de Cálculo (métrica)	O indicador é composto por duas métricas: **Métrica de Substituição (aplicada por evento):** Verificação do cumprimento do prazo máximo para apresentação de profissional substituto qualificado e aprovado pelo MEC: • **Perfis Críticos (Especialista, Analista Sênior):** Prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**. • **Perfis Operacionais (Analista Pleno, Júnior):** Prazo máximo de **20 (vinte) dias corridos**. **Métrica de Taxa de Rotatividade Anualizada (para acompanhamento):** $$(\%) = \frac{\textbf{Nº de desligamentos nos últimos 6 meses}}{\textbf{Nº total de postos de trabalho}} x\ 100$$
Observações	Obs1: Qualificação do Substituto: O profissional substituto deverá possuir qualificação técnica, certificações e experiência comprovada em conformidade com os requisitos mínimos de formação e experiência definidos para cada perfil neste Termo de Referência, sujeito à análise e aprovação curricular pelo fiscal do contrato. Obs2: Desligamentos Não Contabilizados: Não serão contabilizados como rotatividade para fins de sanção os seguintes casos: • Desligamento solicitado formalmente pelo MEC por insuficiência técnica ou má conduta do profissional. • Término do contrato de trabalho por prazo determinado do profissional, desde que comunicado com antecedência. • Afastamentos legais (licença-maternidade, licença médica superior a 30 dias), desde que um plano de cobertura temporária seja apresentado e aprovado pelo MEC. Obs3: Período de Transição: É desejável, sempre que possível, um período de transição (sobreposição) de no mínimo 5 (cinco) dias úteis entre o profissional que está saindo e o substituto.
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação
Limite Superior Aceitável	**50%**
SANÇÃO	Independentemente das substituições, se a taxa ultrapassar 50%, o fiscal do contrato convocará uma reunião de reavaliação e poderá aplicar sanção de **multa por má execução do serviço**, dada a instabilidade gerada para o Ministério.

Indicador de Prazo para Reposição do Posto de Trabalho	
Finalidade	Garantir a rápida e eficaz recomposição da capacidade produtiva da equipe após o desligamento de um profissional. O objetivo é minimizar o tempo em que um posto de trabalho fica ocioso, mitigando os riscos de sobrecarga para a equipe remanescente e de atrasos na entrega dos serviços contratados
Meta a cumprir	A CONTRATADA deverá apresentar um profissional substituto qualificado, para aprovação do MEC, dentro dos seguintes prazos máximos, contados a partir da data de desligamento do profissional anterior: • **<= 20 dias corridos para perfis de Analista Pleno e Júnior.** • **<= 30 dias corridos para perfis de Analista Sênior e Especialista.**
Instrumento de mediação	**Data de Início da Contagem**: Data do desligamento efetivo do profissional, conforme comunicado oficial da CONTRATADA ao fiscal do contrato
	Data de Fim da Contagem: Data de recebimento pelo MEC do comunicado formal da CONTRATADA apresentando o currículo do profissional substituto qualificado para análise e aprovação
	Fonte de Registro: Ferramenta de gestão ou registro de comunicações oficiais (e-mail, ofício) entre a CONTRATADA e o fiscal do contrato.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento é realizado por evento. Para cada desligamento comunicado, o fiscal do contrato registrará a data de início e fim da contagem do prazo, validará o cumprimento da meta e, em caso de descumprimento, aplicará o redutor correspondente na fatura do mês subsequente ao vencimento do prazo
Periodicidade	**Por evento de desligamento**. A medição é ativada a cada vez que um posto de trabalho fica vago e é concluída quando um substituto é formalmente apresentado
Mecanismo de Cálculo (métrica)	**Prazo Consumido (dias) = Data da Apresentação do Substituto - Data do Desligamento** A avaliação consiste em comparar o resultado com a meta definida para o perfil: **Resultado:** **= "Cumpriu a Meta"** se Prazo Consumido <= **Meta Resultado** **= "Descumpriu a Meta"** se Prazo Consumido > Meta
Observações	Obs1: Rejeição de Candidato: Caso o MEC rejeite o candidato apresentado por não atender às qualificações exigidas no Termo de Referência, a contagem do prazo será pausada. A CONTRATADA terá um novo prazo de **10 (dez) dias corridos** para apresentar um novo candidato. Se este segundo prazo também for descumprido, a penalidade será aplicada retroativamente à data de vencimento original. Obs2: Aprovação do MEC: O MEC terá um prazo de até **5 (cinco) dias úteis** para avaliar e aprovar ou rejeitar o currículo apresentado. Este período de avaliação do MEC não é contabilizado no prazo da CONTRATADA. Obs3: Qualificação: A qualificação do profissional substituto deve ser em conformidade com os requisitos mínimos de formação e experiência definidos para cada perfil neste Termo de Referência.
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação
Limite Superior Aceitável	• **40 dias corridos para perfis de Analista Pleno e Júnior.** • **60 dias corridos para perfis de Analista Sênior e Especialista**

SANÇÃO	Posto Vago por mais de 60 dias, além do redutor mensal, o descumprimento em apresentar um substituto para o perfil será considerado inexecução parcial do contrato, sujeito à aplicação de **multa** e outras sanções cabíveis, conforme a Lei nº 14.133/2021.

Indicador de Taxa Efetiva de Ocupação do Posto de Trabalho	
Finalidade	Aferir a disponibilidade real da força de trabalho contratada, garantindo que o quantitativo de horas de serviço pago pelo MEC corresponda à capacidade produtiva efetivamente alocada e disponível para a execução das atividades. O objetivo é assegurar o pleno aproveitamento da equipe e mitigar a ociosidade decorrente de absenteísmo não justificado, férias não planejadas ou má alocação de profissionais pela CONTRATADA
Meta a cumprir	**>= 80%** de ocupação efetiva
Instrumento de mediação	**Fonte Primária:** Lista oficial de profissionais alocados ao contrato, mantida e atualizada pela CONTRATANTE, contendo nome, perfil, data de início e data de desligamento.
	Fonte de Validação: Relatório mensal consolidado, gerado pela CONTRATADA e validado pelo fiscal do contrato, detalhando as horas trabalhadas por cada profissional alocado
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá submeter mensalmente ao fiscal do contrato um relatório detalhado com os postos de trabalho e sua ocupação. O fiscal do contrato validará o relatório e calculará o índice consolidado para a equipe.
Periodicidade	**Mensal**
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$$(\%) = \frac{\mathbf{QTDPA - QTDANJ}}{\mathbf{QTDPA}} \mathbf{x\ 100}$$ Onde: **QTDPA :** Quantidade total de dias do período avaliado **QTDANJ:** Quantidade total de dias do período com ausências não justificadas.
Observações	Obs1: Ausências Justificadas: Para tornar o cálculo justo, as seguintes ausências, desde que devidamente comprovadas e comunicadas previamente ao fiscal, serão deduzidas do cálculo, não penalizando o indicador: • Férias regulamentares (comunicadas com no mínimo 30 dias de antecedência). • Licenças legais (médica, maternidade/paternidade, etc.). • Feriados e pontos facultativos oficialmente decretados. • Ausências para treinamentos ou eventos, desde que previamente acordados e autorizados pelo MEC. Obs2: Planejamento de Férias: A CONTRATADA deverá submeter ao MEC um cronograma anual de férias para aprovação, visando garantir que não haja impacto em fases críticas de projetos e que a capacidade mínima da equipe seja mantida. Obs3: Faltas Não Justificadas: Faltas sem justificativa legal ou comunicação prévia serão consideradas como "horas não trabalhadas" e impactarão negativamente o indicador.
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação
SANÇÃO	Posto Vago por mais de 60 dias, além do redutor mensal, o descumprimento em apresentar um substituto para o perfil será considerado inexecução parcial do contrato, sujeito à aplicação de **multa** e outras sanções cabíveis, conforme a Lei nº 14.133/2021.

Indicador de Avaliação Individual do Perfil Profissional	
Finalidade	Avaliar individualmente o desempenho de cada profissional alocado ao contrato, aferindo a qualidade de sua atuação técnica e comportamental com base em critérios objetivos. O objetivo é assegurar que os perfis contratados mantenham o nível de qualificação e comprometimento necessários à boa execução dos serviços, identificando precocemente desvios de performance que possam impactar os resultados do MEC.
Responsável	Fiscal Técnico
Aplicabilidade	Todos os grupos (01 a 05)
Meta a cumprir	**Média ≥ 7,0 por profissional por ciclo**
Instrumento de mediação	**Fonte Primária**: Formulário eletrônico padronizado de avaliação de desempenho individual, preenchido pelo Fiscal Técnico na ferramenta de gestão contratual (ITSM). **Fonte de Validação:** Registro das avaliações no sistema de gestão do contrato com ciência formal da CONTRATADA, por meio de notificação em até 2 dias úteis após o encerramento de cada ciclo avaliativo.
Forma de acompanhamento	O Fiscal Técnico aplicará o formulário de avaliação ao final de cada trimestre para cada profissional alocado. Os resultados serão consolidados e comunicados formalmente à CONTRATADA em até 5 dias úteis após o encerramento do ciclo. Em caso de nota inferior à meta, a CONTRATADA terá prazo de 10 dias úteis para apresentar Plano de Melhoria Individual.
Periodicidade	**Trimestral (mensal em caso de reincidência)**
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$$IPP = \frac{\sum notas\ atribuídas\ pelo\ Fiscal}{\text{nº de critérios avalidados}}$$ Onde: **Critérios de avaliação:** Domínio técnico; cumprimento de prazos; qualidade dos artefatos; colaboração; comunicação - cada critério pontuado de 0 a 10
Observações	Obs1: O profissional que obtiver IPP < 7,0 em dois ciclos consecutivos poderá ser objeto de solicitação de substituição pelo MEC, nos termos do item de gestão de equipe do TR. Obs2: A avaliação é individual e não afeta os demais indicadores de NMS, sendo complementar ao sistema de desempenho contratual. Obs3: A escala de cada critério é de **0 (zero) a 10 (dez)**, sendo a nota final a média aritmética simples dos 5 critérios. Obs4 (fórmula de glosa): O fator de penalização aplica-se como Fator = (7,0 – IPP) / 7,0, limitado ao período em que houver desvio.
Limite Superior Aceitável	**5**
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação
SANÇÃO	A reincidência de descumprimento da meta por 3 vezes consecutivos ou 5 vezes alternados em um ano, após o encerramento da fase de ambientação, poderá ensejar a aplicação de **multa por descumprimento parcial do contrato**, conforme previsto em contrato e na Lei nº 14.133/2021.

Indicador de Aceitação da Entrega

Finalidade	Aferir o percentual de entregas formalmente aceitas pelo MEC em relação ao total de entregas planejadas no período, garantindo que a CONTRATADA mantenha uma taxa mínima de aceitação que assegure o ritmo e a continuidade da execução contratual. O objetivo é identificar desvios sistemáticos de qualidade ou escopo que comprometam a geração de valor para o MEC.
Responsável	Fiscal Técnico
Aplicabilidade	Todos os grupos (01 a 05)
Meta a cumprir	**≥ 85%**
Instrumento de mediação	**Fonte Primária:** Ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM) adotada oficialmente para o contrato, com os status de "Aceito Formalmente" e "Devolvido para Correção" registrados para cada entrega da Ordem de Serviço
	Fonte de Validação: Termos de Recebimento Provisório ou Definitivo, ou registros formais de aceite/rejeição com justificativa técnica na ferramenta de gestão, assinados eletronicamente pelo Fiscal Técnico ou pela área demandante designada
Forma de acompanhamento	Ao final de cada período de medição, a CONTRATADA deverá submeter ao Fiscal Técnico relatório consolidado das entregas do mês, discriminando aquelas aceitas e as devolvidas para correção. O Fiscal do Contrato validará o relatório confrontando-o com os registros na ferramenta de ITSM e os Termos de Aceite formalizados.
Periodicidade	**Mensal**
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$$IAE = \frac{\textbf{entregas aceitas formalmente}}{\textbf{total de entregas planejadas}} \textbf{ x 100}$$
Observações	Obs1: São consideradas "entregas planejadas" aquelas formalmente acordadas via **Ordem de Serviço (OS)** aprovada no início ou durante o período de medição. Obs2: Entregas devolvidas para correção não serão contabilizadas como aceitas até que o aceite formal seja registrado, podendo impactar o **NMS-1** (Pontualidade) e o **NMS-3** (Qualidade) concomitantemente. Obs3: Alterações de escopo não planejadas que inviabilizem a entrega original não serão contabilizadas no denominador do indicador, desde que a mudança seja formalmente registrada na ferramenta antes do encerramento do período. Obs4 (fórmula de glosa): O fator de penalização aplica-se como Fator = (0,85 – IAE) / 0,85
Limite Superior Aceitável	**70%**
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação
SANÇÃO	A reincidência de descumprimento da meta por 3 meses consecutivos ou 5 alternados em um ano poderá ensejar a aplicação de **multa por descumprimento parcial do contrato**, conforme previsto em contrato e na Lei nº 14.133/2021.

Indicador de Satisfação dos Usuários	
Finalidade	Mensurar o grau de satisfação dos usuários e das áreas demandantes com os serviços prestados pela CONTRATADA, fornecendo um indicador de percepção que complemente os indicadores técnicos e reflita o valor efetivamente entregue. O objetivo é garantir que a execução contratual gere experiência positiva para os usuários finais dos serviços de TIC do MEC.

Responsável	Fiscal Técnico
Aplicabilidade	Todos os grupos (01 a 05)
Meta a cumprir	**≥ 80% de avaliações positivas no período**
Instrumento de mediação	**Fonte Primária:** Pesquisa de satisfação automatizada, disparada pela ferramenta de ITSM ao usuário solicitante após o encerramento de cada chamado ou aceite de entrega, em **escala de 1 a 5** (sendo 1 = muito insatisfeito e 5 = muito satisfeito)
	Fonte de Validação: Relatório de satisfação consolidado extraído diretamente da ferramenta de ITSM, validado pelo Fiscal Técnico ao encerramento do período de medição
Forma de acompanhamento	Ao final de cada mês, a CONTRATADA extrairá da ferramenta de ITSM o relatório consolidado das avaliações recebidas no período e o submeterá ao Fiscal Técnico. O Fiscal validará os dados e calculará o índice ISU para o período, registrando o resultado no RAMD (Apêndice 06-A).
Periodicidade	**Mensal**
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$$ISU = \frac{\textbf{avaliações positivas (notas} \geq 4)}{\textbf{total de avaliações recebidas}} \textbf{ x 100}$$
Observações	Obs1: São consideradas "avaliações positivas" aquelas com notas **≥ 4** em escala de 1 a 5. Obs2: Para validade estatística do indicador, recomenda-se definir um **quórum mínimo de respostas** (ex.: mínimo de 30% de participação sobre o total de chamados encerrados no período); ciclos com volume inferior ao quórum deverão ser desconsiderados da apuração de glosa, a critério do Fiscal. Obs3: Avaliações reconhecidamente indevidas (registradas por engano, duplicidade ou motivação não relacionada ao serviço) poderão ser excluídas mediante análise e justificativa formal do Fiscal Técnico. Obs4: A escala de avaliação e o instrumento de coleta deverão ser definidos pelo MEC na fase de implantação e comunicados formalmente à CONTRATADA antes do início da medição. Obs5 (fórmula de glosa): O fator de penalização aplica-se como Fator = (0,80 – ISU) / 0,80.
Limite Superior Aceitável	**60%**
Início de Vigência	Após a assinatura do contrato, no entanto, as possíveis glosas, decorrentes da análise desse indicador, serão aplicadas apenas após a fase de ambientação
SANÇÃO	A reincidência de descumprimento da meta por 3 meses consecutivos ou 5 alternados em um ano poderá ensejar a aplicação de **multa por descumprimento parcial do contrato**, conforme previsto em contrato e na Lei nº 14.133/2021.

8. Os indicadores de NMS, suas metas e os pesos percentuais que refletem sua relevância para esta contratação são detalhados na tabela abaixo. A soma dos pesos totaliza 295%, observado o intervalo de 250% a 300% previsto no item 8.4 da Portaria SGD/MGI nº 750/2023.

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PESO PERCENTUAL	META
NMS-1	Indicador de Pontualidade na Entrega da Atividade	60%	≥ 90%

NMS-2	Indicador de Requisições de Serviço Reabertas (Qualidade da Resolução)	55%	≤ 10%
NMS-3	Indicador de Qualidade na Entrega da Atividade (Aferido por critérios técnicos)	55%	≥ 93%
NMS-4	Indicador de Rotatividade de Profissionais	20%	≤ 25%
NMS-5	Indicador de Prazo para Reposição do Posto de Trabalho	20%	≤ 20 ou ≤ 30
NMS-6	Indicador de Taxa Efetiva de Ocupação do Posto de Trabalho	25%	≥ 80%
NMS-7	Indicador de Avaliação Individual do Perfil	25%	Média ≥ 7,0
NMS-8	Indicador de Aceitação da Entrega	20%	≥ 85%
NMS-9	Indicador de Satisfação dos Usuários	15%	≥ 80%

9. Metodologia de Cálculo da Glosa

9.1 O cálculo da glosa será efetuado mensalmente, baseando-se no desempenho aferido em cada Indicador de Nível Mínimo de Serviço (NMS) e em seus respectivos pesos ponderados, conforme a seguinte metodologia:

9.1.1. Para cada NMS será apurado o desvio em relação à meta estabelecida. Se o resultado aferido for igual ou superior à meta (para indicadores onde "maior valor é melhor") ou igual ou inferior à meta (para indicadores onde "menor valor é melhor"), o desvio para aquele NMS será considerado zero, não gerando penalização. Em caso de não conformidade, o desvio será calculado como a diferença entre a meta (ou limite de conformidade) e o resultado aferido.

Desvio = Meta - Resultado Aferido, para indicadores em que maior valor é melhor

Desvio = Resultado Aferido - Meta, para indicadores em que menor valor é melhor

9.1.2. O desvio apurado para cada NMS será convertido em um fator de penalização proporcional. Este fator é determinado pela relação entre o desvio e a amplitude definida para o indicador, ou seja, a diferença entre a meta e o limite superior aceitável (nos casos em que "menor valor é melhor") ou a própria meta (nos casos em que "maior valor é melhor"). Quanto maior o desvio em relação à meta dentro da amplitude definida, maior será o fator de penalização.

Fator de Penalização = (Desvio / Meta), para indicadores de "maior é melhor

Fator de Penalização = (Desvio / (Limite Superior Aceitável - Meta)), para indicadores de "menor é melhor"

9.1.3. A parcela de glosa ponderada para cada NMS será então calculada multiplicando-se o fator de penalização pelo peso percentual atribuído a esse indicador. Este passo reflete a importância relativa de cada NMS na composição da glosa total. Após calcular a parcela de glosa ponderada para todos os indicadores, será realizada a soma dessas parcelas, resultando na Glosa Total Ponderada (em percentual).

$$Parcela = Fi\ x\ Wi$$

Onde:

F = Fator de penalização do indicador
W = Peso percentual do indicador (conforme tabela do item 8)

Glosa Total Ponderada:

$$Glosa\ (\%) = \sum_{i=1}^{9} (Fi\ x\ wi)$$

9.1.4. Por fim, o percentual da Glosa Total Ponderada será aplicado integralmente sobre o valor total da Ordem de Serviço do período de apuração, nos termos do item 6 deste Encarte, sem limitação percentual máxima.

$$Glosa\ R\$ = Glosa\ (\%)\ x\ Valor\ Ordem\ de\ Serviço$$

10. Qualquer alteração nas fórmulas, pesos, parâmetros de cálculo ou metas dos indicadores de NMS previstos neste Apêndice deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo ao contrato, acompanhado de Nota Técnica com justificativa das razões técnicas que motivam a alteração, em conformidade com o art. 124 da Lei nº 14.133/2021. É vedada a alteração unilateral das fórmulas e parâmetros de NMS por ato administrativo interno, apostilamento ou qualquer outro instrumento que não o Termo Aditivo.

Apêndice 09 - Catálogo de Serviços

1. O presente Catálogo de Serviços de Apoio Técnico e Especializado em Atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem como propósito fundamental estabelecer as diretrizes, critérios e procedimentos de apoio ao gerenciamento, bem como apresentar a lista detalhada dos serviços passíveis de execução. Este documento é um instrumento essencial para subsidiar as atividades dos perfis, visando a otimização, a conformidade e o alinhamento estratégico da área de TIC com os objetivos de negócio do órgão.

2. Os serviços objeto deste Catálogo consistem em atividades de apoio técnico de natureza operacional, instrumental e subsidiária, destinadas a fornecer suporte material e documentacional às equipes de servidores públicos da STIC/MEC no exercício de suas competências institucionais. Em nenhuma hipótese os profissionais contratados exercerão atividades de planejamento institucional, tomada de decisão, emissão de manifestações conclusivas de caráter vinculante ou atos de gestão, nos termos do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018 e do art. 48 da Lei nº 14.133/2021, cabendo exclusivamente aos servidores públicos a supervisão, o controle e a decisão sobre todas as atividades apoiadas.

3. O valor agregado destes serviços, conforme delineado neste catálogo, manifesta-se de diversas formas

3.1. Primeiramente, contribui para a otimização de processos internos de TI, através da aplicação de metodologias consolidadas e da experiência de profissionais especializados. Em segundo lugar, atua diretamente na mitigação de riscos operacionais, de conformidade e estratégicos, ao fortalecer controles, planos de contingência e a gestão de fornecedores.

3.2. Adicionalmente, promove ativamente a conformidade com padrões e normas internacionalmente reconhecidos, como ITIL, COBIT, ISO 27001, e legislações vigentes, elevando o nível de governança e segurança da informação.

3.3. Em última instância, esses serviços são instrumentais para garantir o alinhamento estratégico da TI com os objetivos de negócio, assegurando que os investimentos e esforços em tecnologia gerem o máximo valor para a organização.

4. Este catálogo, portanto, não é apenas um inventário de serviços, mas um guia essencial que orienta a execução e monitoramento eficazes do apoio técnico e especializado em TIC. Ao promover a transparência nos escopos, a padronização nos procedimentos e a eficiência na alocação de recursos, serve como uma ferramenta de gestão e governança indispensável para a STIC. Sua utilização visa assegurar que os serviços contratados sejam de alta qualidade, entregues de forma consistente e alinhados com as necessidades e prioridades do órgão, fortalecendo a capacidade da área de TIC em atuar como um parceiro estratégico para o sucesso do negócio.

5. Classificação quanto ao tipo de demandas

5.1. Os pacotes de serviço e/ou atividades são classificados e agregadas de acordo com os seguintes tipos de demanda:

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
ATIVIDADE ROTINEIRA SOB DEMANDA	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades realizadas de forma repetitiva, como parte de um processo de trabalho rotineiro do tomador de serviço, embora sujeito à variação da demanda

ATIVIDADE PROJETIZADA SOB DEMANDA	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades realizadas de forma específica e não repetitiva, como parte de uma demanda singular e/ou um projeto do tomador de serviço, requisitado sob demanda

6. Classificação quanto à periodicidade de demanda e faturamento

6.1. Considerando a periodicidade, para fins de demanda e faturamento, os pacotes de serviço e/ou atividades são classificados e agregados de acordo com os seguintes tipos:

PERIODICIDADE	DESCRIÇÃO
MENSAL	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades repetitiva, como parte de um processo de trabalho rotineiro do tomador de serviço e que, portanto, dada a previsibilidade e a continuidade, são requisitados do prestador em ciclos mensais.
PROJETO	Refere-se aos pacotes de serviço e/ou atividades sob demanda que são executados de não repetitiva, como parte de um processo de trabalho do tomador de serviço ou de uma demanda singular e que, portanto, requisitados do prestador através de demanda específica e/ou no escopo de um projeto singular.

7. Classificação quanto ao formato de atendimento

7.1 Considerando o formato de atendimento que pode ser empregado na execução dos pacotes e/ou atividades de serviço, é adotada a seguinte classificação:

TIPO DE ATENDIMENTO	DESCRIÇÃO
PRESENCIAL	Refere-se aos pacotes de serviços e/ou atividades cuja execução demanda interação direta e contínua com os servidores do CONTRATANTE e que, portanto, devem ser atendidos/executados de forma presencial.
HÍBRIDO / REMOTO	Refere-se aos pacotes de serviços e/ou atividades cuja execução não possui as características de atendimento presencial e que, portanto, a forma de execução pode ser ajustada entre as partes sem prejuízo ao resultado

7.2 Quanto à disponibilidade e cobertura dos serviços, são adotadas as seguintes definições:

a) Para os serviços classificados como “atividade rotineira” a CONTRATADA deve assegurar a disponibilidade padrão de 8 horas/dia, durante todos os dias úteis da semana (8h x 5d);

b) O horário de cobertura padrão é das 08h às 18h em dias úteis;

c) O horário de cobertura pode ser ajustado a pedido do CONTRATANTE do serviço no intervalo de 7h até 20h sem acréscimos;

d) Considera-se dia útil aquele em que houver expediente normal no CONTRATANTE, obedecida a legislação aplicável.

8. Tempo de Atendimento

8.1 O cronômetro de contagem do prazo de atendimento será pausado nas seguintes situações, mediante registro formal na ferramenta de gestão de serviços (ITSM):

a) quando a resolução da demanda depender de ação, decisão ou informação a ser fornecida pelo usuário solicitante ou pela área demandante do CONTRATANTE;

b) quando houver impedimento técnico ou organizacional devidamente documentado pela CONTRATADA e aceito pelo Fiscal Técnico; e

c) quando o CONTRATANTE determinar a suspensão temporária da demanda por razão de interesse público, registrada em comunicação formal.

8.1.1. A pausa somente será válida se registrada na ferramenta de ITSM no mesmo dia útil em que ocorrer o evento que a justifica. Pausas retroativas não serão aceitas para fins de apuração do NMS-1 (Pontualidade na Entrega).

8.2. Cada demanda encaminhada à CONTRATADA será classificada, no ato de sua abertura, segundo dois atributos independentes: a Complexidade da atividade e o Grau de Urgência para sua conclusão.

- Complexidade: Refere-se ao nível de dificuldade e à quantidade de esforço, conhecimento e recursos necessários para execução de uma atividade:

COMPLEXIDADE DA ATIVIDADE		
Id	COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO
1	**ALTA**	Atividades que exigem análise técnica aprofundada, múltiplas fontes de informação, síntese de conhecimento especializado ou alto grau de julgamento técnico
2	**MÉDIA**	Atividades que exigem conhecimento técnico consolidado com escopo definido e procedimentos parcialmente documentados
3	**BAIXA**	Atividades operacionais, rotineiras e repetitivas com procedimentos integralmente documentados

- Urgência: Refere-se à criticidade temporal da atividade, ou seja, o quão rápido ela precisa ser atendida para evitar ou mitigar os impactos negativos:

URGÊNCIA DA ATIVIDADE		
Id	URGÊNCIA	DESCRIÇÃO
1	**ALTA**	Designa demandas críticas que exigem atenção imediata ou muito rápida, pois seu não atendimento ou atraso resulta em impactos severos nas operações, grave insatisfação do cliente ou riscos legais, possuindo prazos curtíssimos ou sendo emergenciais
2	**MÉDIA**	Refere-se a demandas cujo atraso gera um impacto perceptível, possuindo prazos definidos que, embora não imediatos, precisam ser respeitados para evitar inconvenientes ou perda de eficiência.
3	**BAIXA**	Aplica-se a demandas sem impacto imediato ou significativo, com prazos flexíveis, onde a demora na resolução não acarreta grandes prejuízos ou insatisfação

8.3. A combinação dos índices de complexidade e urgência define os tempos máximos de atendimento para as atividades constantes deste Catálogo, conforme o quadro abaixo. Os prazos são expressos em dias úteis, considerando a jornada de 8 (oito) horas diárias prevista no item 7.2 deste Catálogo:

MATRIZ DE ATENDIMENTO Tempo Máximo de Resolução				
		URGÊNCIA		
Id	COMPLEXIDADE	ALTA	MÉDIA	BAIXA
1	ALTA	5 dias úteis	7 dias úteis	10 dias úteis
2	MÉDIA	3 dias úteis	5 dias úteis	7 dias úteis
3	BAIXA	1 dia útil	3 dias úteis	5 dias úteis

8.4. As **atividades projetizadas** por envolver várias etapas e atividades com prazos distintos entre si, poderão possuir tempo de atendimento diferente do apresentado na tabela acima. Dessa forma, o tempo de atendimento será acordado previamente entre a CONTRATANTE e CONTRATADA na abertura da demanda projetizada.

8.5. A classificação inicial será feita no momento da abertura da requisição de serviço. Contudo, a CONTRATADA, em comum acordo com o fiscal do contrato, tem a prerrogativa de reavaliar e ajustar a classificação de URGÊNCIA e COMPLEXIDADE de uma demanda caso a análise inicial se mostre inadequada.

8.6. Qualquer dificuldade ou anormalidade durante a prestação dos serviços deve ser imediatamente reportada à CONTRATANTE, por escrito, sob risco de não ser aceita a alegação de culpa de terceiros, como justificativa para execução inadequada, insatisfatória ou incompleta dos serviços.

8.7. A CONTRATADA deverá responder a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE. Ressalta-se que, em razão das possíveis evoluções no ambiente e para a melhoria dos serviços, no decorrer da execução do contrato, desde que em comum acordo entre as partes, os prazos de atendimento poderão ser revistos. A CONTRATADA deverá acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto do contrato.

9. Descrição da Atuação por Perfil

ÁREA	DESCRIÇÃO DO PERFIL	DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO
PLANEJAMENTO, GESTÃO E GOVERNANÇA DE TIC	Especialista em Planejamento, Gestão e Governança de Tecnologia da Informação	Prestação de serviços técnicos de natureza operacional, instrumental e subsidiária para apoiar o ciclo de vida do planejamento de TIC. Responsável por coletar, organizar e consolidar dados e evidências documentais para subsidiar a elaboração dos planos estratégico (PETIC) e diretor (PDTIC). Atua na pesquisa e compilação de referências de frameworks de mercado para alimentar as discussões técnicas da equipe gestora, sem propor artefatos metodológicos institucionais. Produz relatórios de coleta de dados sobre o andamento de indicadores e iniciativas para apresentação à autoridade competente, vedada a emissão de conclusões ou recomendações vinculantes. Executa o apoio logístico e documental às pautas e atas dos comitês de decisão, sem participar das deliberações ou registrar posicionamentos institucionais.
	Analista de Planejamento, Gestão e Governança de TI	Execução de atividades operacionais de coleta, tratamento e organização de dados para subsidiar o planejamento e a governança de TIC. Suas funções abrangem a alimentação de sistemas de controle do PDTIC com dados de avanço físico coletados junto às áreas executoras; o registro formal e fiel das deliberações dos Comitês de Governança em atas e memórias de reunião, para revisão da secretaria executiva; e a organização documental para atendimento a auditorias e transparência ativa. Adicionalmente, executa a extração e tabulação de dados brutos para composição de relatórios táticos, limitando-se à coleta objetiva e ao registro dos dados, sem emissão de juízo de valor sobre sua conformidade ou adequação.
	Especialista de Apoio à Processos de Contratação e Gestão de Contratos de TI	Fornecimento de subsídios técnicos documentais de natureza operacional durante o ciclo de vida das contratações de TIC. Na fase de planejamento, realiza a coleta e organização de dados técnicos e de mercado para subsidiar a elaboração, pelos servidores competentes, dos artefatos de planejamento da contratação — sendo vedada a elaboração ou minuta de ETP, TR, MGR ou DFD pelo profissional contratado. Na fase de seleção do fornecedor, coleta e organiza documentação técnica para apoiar a instrução do processo licitatório, sem emitir manifestações técnicas conclusivas sobre propostas ou habilitação, atribuição exclusiva do Agente de Contratação. Na fase contratual, realiza a coleta e tabulação de dados brutos para subsidiar o cálculo dos indicadores de desempenho e o monitoramento do contrato pelo Fiscal Técnico, sendo vedado ao profissional contratado o cálculo de glosas, a emissão de relatórios de conformidade e a instrução processual de atos contratuais, nos termos do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018.
	Analista de Apoio à Processos de Contratação e Gestão de Contratos de TI	Execução de rotinas administrativas e operacionais que instrumentalizam o ciclo de contratações de TIC. Responsável pelo apoio à pesquisa de preços, mediante coleta de orçamentos junto a fornecedores e painéis oficiais, preenchimento de planilhas comparativas e juntada de comprovações de autenticidade; pela formatação e revisão de minutas e formulários para revisão da equipe técnica; pelo controle de prazos de vigência em planilhas ou sistemas, com emissão de alertas preventivos; e pela organização e arquivamento da documentação da execução contratual no repositório oficial. Atua na organização dos documentos do processo de pagamento

		para revisão e ateste pelo servidor responsável, vedada a prática de atos de gestão, elaboração de relatórios de conformidade técnica, instrução processual de atos contratuais, aplicação de sanções ou ateste de despesa
	Especialista em Gestão de Processos	Atuação técnica especializada na modelagem e otimização de processos de negócio (BPM). Responsável por conduzir oficinas de mapeamento com as áreas de negócio, facilitando a extração do conhecimento tácito para documentação formal; por desenhar fluxos de valor (AS-IS/TO-BE) utilizando notação BPMN; e por elaborar propostas de reengenharia de processos para validação e decisão da gestão. Atua na coleta de referências técnicas para subsidiar a proposição de indicadores de desempenho (KPIs) pelos servidores responsáveis, vedada a definição conclusiva de KPIs ou metas institucionais. Produz minutas de manuais de procedimento e materiais técnicos formatados para publicação após aprovação e publicação pelo servidor competente, sendo vedada a elaboração de normativos internos com força regulatória. Executa simulações de cenários e produz relatórios de análise de impacto para decisão da gestão, sem emissão de recomendações vinculantes.
	Analista de Processos	Atuação técnica operacional focada na gestão de serviços de TI (ITSM/ITIL). Responsável por desenhar e documentar os fluxos operacionais de TI (Incidentes, Mudanças, Problemas, Configuração) e por criar manuais e guias práticos. Coleta e organiza os requisitos técnicos de configuração das ferramentas de ITSM para subsidiar as decisões de configuração pelo servidor responsável, sem especificar ou definir autonomamente parâmetros de ferramentas institucionais. Extrai e consolida dados de SLA e KPIs para análise de desempenho pelo gestor, sem realizar a aferição ou o julgamento sobre a conformidade dos indicadores. Atua operacionalmente na identificação e documentação de gargalos nos fluxos de atendimento, produzindo relatórios de diagnóstico para subsidiar a otimização da operação pela gestão.
	Especialista em Gestão de Projetos, Portfólio e Programa	Atuação técnica de apoio metodológico à estruturação e manutenção do Escritório de Projetos. Responsável por formatar, atualizar e manter organizados os templates, artefatos e guias práticos da Metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP), conforme as diretrizes aprovadas pelos servidores competentes, vedada a definição ou alteração da metodologia institucional. Consolida as informações de status de todos os projetos (status report unificado) para visão de portfólio e elabora relatórios de verificação de preenchimento dos cronogramas e artefatos dos projetos, sem emitir julgamento sobre a qualidade do trabalho dos gerentes de projeto. Produz mapas de risco consolidados da carteira para análise da gestão e atua na disseminação da metodologia por meio de workshops, fornecendo subsídios documentais para a priorização de projetos pelo Comitê de Governança.
	Gerente de Projetos	Execução das rotinas operacionais de apoio ao acompanhamento de projetos específicos, fornecendo suporte documental e administrativo ao gestor do projeto. Responsável por elaborar e manter atualizado o cronograma detalhado do projeto (físico-financeiro), com base nas informações coletadas junto às equipes técnicas, para validação e aprovação do Gestor. Registra as atas de reunião, mantém o mapa de riscos do projeto atualizado com as informações fornecidas pelo Gestor, organiza a documentação no repositório oficial e elabora relatórios de situação (Status Report) para apresentação ao gestor do projeto. Monitora administrativamente os prazos e

		marcos de entrega, emitindo alertas preventivos para o Gestor do Projeto, vedado o exercício de poder de decisão sobre escopo, prazo, custo ou qualidade do projeto.
	Especialista em Gestão de Riscos	Atuação técnica especializada na operacionalização do processo de Gestão de Riscos de TIC. Responsável por conduzir oficinas de identificação de riscos com os donos dos processos/projetos, aplicando a metodologia definida pelo órgão. Elabora e mantém atualizados os Mapas de Riscos e as Matrizes de Probabilidade x Impacto, bem como produz minutas dos Planos de Tratamento (mitigação, transferência, aceite) para validação e aprovação dos gestores. Monitora e coleta os indicadores de risco (KRI), emitindo alertas quando os limiares de tolerância forem atingidos para ciência da gestão. Produz relatórios técnicos de dados sobre o andamento das ações de tratamento para apresentação ao Comitê de Governança, sem emitir manifestações conclusivas sobre a conformidade ou a efetividade dos controles internos, atribuição exclusiva do servidor responsável pelo controle interno.
ENGENHARIA DE SOFTWARE	Scrum Master	Atuação técnica como facilitador da metodologia ágil nas equipes de desenvolvimento. Responsável por orientar organizar e facilitar as cerimônias do Scrum (Planning, Daily, Review, Retrospective), garantindo o cumprimento dos ritos e tempos (timebox). Deverá monitorar e registrar os impedimentos técnicos reportados pelo time, atuando operacionalmente para sua resolução ou escalonamento ao Product Owner. Atua na coleta de métricas de produtividade (Velocity, Lead Time, Cycle Time) e na manutenção dos quadros de tarefas (Kanban), garantindo a visibilidade do trabalho para a gestão.
	Especialista em Engenharia de Software	Atuação técnica especializada para padronização do desenvolvimento de software. Responsável por elaborar e documentar os guias de referência técnica (arquitetura de referência, padrões de codificação), bem como desenhar os fluxos de CI/CD seguros. Deverá realizar provas de conceito (PoC) de novas ferramentas e frameworks, entregando relatórios técnicos de viabilidade para decisão da gestão. Atua na revisão técnica (code review) por amostragem para garantir a aderência dos fornecedores aos padrões estabelecidos.
	Arquiteto de solução de tecnologia da informação	Atuação técnica na definição da arquitetura de sistemas específicos. Responsável por desenhar a arquitetura lógica e física das soluções (diagramas C4, UML), garantindo o alinhamento com os padrões corporativos de segurança e escalabilidade. Deverá apoiar tecnicamente as equipes de desenvolvimento na escolha de padrões de projeto (Design Patterns) e na resolução de problemas complexos de integração. Atua na validação técnica da arquitetura proposta pelas fábricas de software, emitindo pareceres de conformidade antes do início da codificação.

	Especialista em Controle e Planejamento de Qualidade de TI	Atuação técnica especializada no apoio à estruturação da disciplina de Qualidade de Software. Responsável por elaborar o Plano de Testes e minutar a proposta de definição das ferramentas e frameworks de automação para aprovação pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma de ferramentas e padrões institucionais. Cria os roteiros de testes complexos (carga, stress, segurança) e analisa os relatórios de qualidade gerados pelas ferramentas, produzindo relatórios técnicos de diagnóstico para subsidiar a identificação de tendências de defeitos pela gestão. Coleta e consolida os dados dos indicadores de qualidade (cobertura de testes, densidade de defeitos) das fábricas de software, organizando-os em painéis de dados para subsídio à fiscalização técnica pelo servidor responsável.
	Analista de Teste e Qualidade de TI	Execução operacional de atividades de verificação e validação de software. Responsável por executar roteiros de testes (manuais e automatizados) baseados nos requisitos aprovados, registrando evidências técnicas de defeitos ou conformidade. Deverá gerar relatórios de cobertura de testes e métricas de qualidade para subsidiar a homologação técnica. Atua como apoio instrumental, fornecendo dados objetivos sobre a qualidade do código e das entregas realizadas, sem poder de aceite ou rejeição formal do produto.
	Especialista em Gestão de serviços DevSecOps	Atuação técnica na construção e manutenção da esteira de entrega de software. Responsável por codificar e manter pipelines de CI/CD, configurando a automação de testes de segurança (SAST/DAST) conforme diretrizes da área de Segurança. Deverá escrever e manter os scripts de Infraestrutura como Código (IaC - Terraform/Ansible), configurar a orquestração de contêineres (Kubernetes) e implementar painéis de observabilidade (Logs/Métricas). Atua operacionalmente para garantir que as ferramentas da esteira estejam disponíveis para consumo das equipes de desenvolvimento.
DADOS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	Especialista em Administração de Dados	Atuação técnica especializada na modelagem e documentação das estruturas de dados. Responsável por desenhar modelos de dados (lógico e físico) conforme padrões definidos pelo órgão e manter atualizado o Dicionário de Dados técnico. Deverá executar rotinas de verificação de qualidade de dados (Data Quality) e implementar scripts de estruturação de bancos de dados. Atua na proposição técnica de padrões de nomenclatura e integração, submetendo-os à aprovação da área de Governança de Dados, sem deter a propriedade ou a decisão sobre o acesso à informação.
	Cientista de Dados	Atuação técnica na análise avançada de dados e construção de modelos estatísticos. Responsável por realizar análises exploratórias em grandes volumes de dados para identificar padrões e correlações, e por desenvolver e treinar modelos de Machine Learning (preditivos, classificatórios) para resolver problemas de negócio específicos. Deverá documentar a metodologia científica utilizada e validar a acurácia dos modelos com dados de teste. Atua na criação de visualizações de dados complexos (Data Storytelling) para apresentar os resultados das análises aos gestores.

	Arquiteto de Dados	Atuação técnica na definição da infraestrutura de dados. Responsável por projetar e documentar a arquitetura técnica de soluções de Big Data (Data Lakes, Data Warehouses), propondo as tecnologias de armazenamento, processamento e ingestão para análise e aprovação pelos servidores responsáveis, vedada a seleção autônoma e definitiva de tecnologias institucionais. Desenha os fluxos de integração de dados (pipelines) entre sistemas legados e analíticos, garantindo performance e segurança técnica. Elabora estudos técnicos de viabilidade para novas tecnologias de dados e propõe padrões técnicos de interoperabilidade (API, ETL) a serem avaliados e aprovados pela área de Governança de Dados antes da adoção pelos projetos.
	Engenharia de IA	Atuação técnica na operacionalização de soluções de IA (MLOps). Responsável por produtizar os modelos de Machine Learning criados pelos cientistas de dados, criando APIs e microsserviços escaláveis para consumo pelas aplicações. Deverá construir e manter os pipelines de treinamento e re-treinamento automatizado dos modelos, monitorando sua performance (drift) em produção. Atua na otimização de código para execução em ambientes de alta performance (GPU) e na implementação de rotinas de versionamento de modelos e dados.
	Analista de BI	Execução operacional de soluções de inteligência de negócio. Responsável por levantar requisitos de informação com os usuários de negócio e desenvolver painéis gerenciais (Dashboards) interativos utilizando ferramentas de mercado. Deverá construir e manter as rotinas de ETL (Extração, Transformação e Carga) para alimentar os painéis, garantindo a atualização e a qualidade dos dados apresentados. Atua na manutenção evolutiva dos relatórios existentes e na capacitação técnica dos usuários na utilização das ferramentas de self-service BI.
RELACIONAMENTO COM O NEGÓCIO, EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E COMUNICAÇÃO	Especialista em Sistemas Críticos	Atuação técnica especializada de apoio à interface entre a TI e as áreas de negócio nos sistemas de alta criticidade e impacto social (FIES, PROUNI, SISU, Novo PAR, SISTEC, EMEC, Pé de Meia etc.). Responsável por realizar o levantamento e a documentação de requisitos complexos, elaborando estudos técnicos de suporte à análise de viabilidade para decisão do Gestor do Produto (PO). Atua no refinamento e na documentação do Product Backlog, detalhando histórias de usuário e critérios de aceite para as equipes de desenvolvimento, sem exercer poder de mando sobre elas e sem decidir sobre priorização de demandas. Executa a verificação técnica de pré-homologação das entregas das sprints, produzindo relatórios de evidências de aderência aos requisitos para subsidiar o aceite formal pela autoridade competente. Apoia a equipe de gestão da TI do MEC no levantamento, extração e fornecimento de informações para suporte do atendimento da TI às áreas de negócio, incluindo criação e extração de relatórios, e organiza a logística operacional dos processos relacionados aos sistemas que envolvam a interface TI-negócio, vedado o exercício de poder decisório sobre os processos apoiados.
	Especialista em Relacionamento com o Negócio	Atuação técnica especializada no apoio à interface entre a TI e as áreas demandantes, focada na elicitação, análise e documentação de necessidades de negócio. Responsável por modelar e documentar propostas técnicas de soluções de TI e por elaborar artefatos de especificação funcional e não funcional para análise e aprovação pelos servidores responsáveis. Atua na manutenção e organização documental do portfólio de produtos, registrando as informações de visão do produto conforme as diretrizes definidas pela área gestora, vedada a decisão autônoma sobre prioridades ou estratégias de releases. Realiza o refinamento técnico do backlog,

		esclarecendo dúvidas das equipes de desenvolvimento e garantindo que os critérios de aceite estejam claros e testáveis. Executa a verificação técnica preliminar das funcionalidades entregues, registrando evidências de conformidade ou defeitos para subsidiar a decisão de aceite pelo Product Owner e apoia o levantamento e a extração de informações para suporte ao atendimento da TI às áreas de negócio.
	Analista de Negócio	Execução de atividades operacionais de levantamento, análise e especificação de demandas de Tecnologia da Informação, atuando de forma transversal em projetos de Sistemas, Dados, Infraestrutura ou Segurança. O profissional deverá conduzir oficinas de elicitação com as áreas demandantes para compreender a necessidade de negócio, mapear e documentar processos (AS-IS/TO-BE) e traduzir as demandas em requisitos técnicos estruturados (funcionais, não funcionais, de infraestrutura, de dados ou de segurança). Atua como facilitador operacional entre as áreas de negócio e as equipes técnicas executoras (Desenvolvimento, Engenharia de Dados ou Operações/Infra), sendo responsável por acompanhar o ciclo de vida da demanda, manter a documentação técnica atualizada e executar roteiros de verificação de conformidade (testes de aceitação/homologação) das entregas realizadas, registrando evidências técnicas para subsidiar o aceite pelo gestor público.
	Analista em UX	Atuação técnica especializada no design de interfaces e experiência do usuário. Responsável por conduzir pesquisas com usuários (entrevistas, testes de usabilidade) para levantar necessidades e elaborar protótipos de baixa e alta fidelidade (wireframes, mockups) para validação pelo Product Owner. Produz e organiza os componentes visuais do Design System do órgão, submetendo as propostas de atualização para aprovação pelos servidores responsáveis, vedada a definição autônoma de padrões visuais ou diretrizes de acessibilidade institucionais. Documenta as referências técnicas de acessibilidade (WCAG) e usabilidade para subsidiar as equipes de desenvolvimento, sem emitir diretrizes com caráter normativo autônomo. Executa testes de conformidade visual e produz relatórios de evidências de aderência aos protótipos para subsidiar o aceite pelo gestor.
	Especialista em Gestão de Comunicação Corporativa	Atuação técnica na operacionalização do Plano de Comunicação da TI. Responsável por produzir conteúdo técnico-informativo (newsletters, comunicados, tutoriais) sobre projetos, mudanças e serviços de TI para o público interno. Deverá organizar eventos técnicos (webinars, workshops) e manter atualizados os canais de comunicação da TI (Intranet, Portal de Serviços). Atua como facilitador na padronização da linguagem técnica para o usuário final, apoiando a gestão na disseminação da cultura de segurança e uso correto das ferramentas tecnológicas, sempre alinhado às diretrizes da Assessoria de Comunicação (ASCOM) do órgão.
INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Especialista em Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Atuação técnica especializada para instrumentalizar o Programa de Segurança da Informação. Responsável por realizar análises técnicas de vulnerabilidades e elaborar minutas de propostas de normas e procedimentos de segurança para validação e aprovação do Gestor de Segurança da Informação. Analisa tecnicamente os incidentes de segurança com base nos playbooks pré-aprovados e produz relatórios técnicos de diagnóstico sobre os eventos identificados para decisão do gestor. Atua no suporte operacional à auditoria, organizando evidências técnicas, e elabora relatórios técnicos subsidiários sobre a aderência de soluções tecnológicas aos requisitos de segurança estabelecidos pelo órgão, vedada a emissão de pareceres com força vinculante.

	Especialista em Gestão de Infraestrutura em Nuvem	Atuação técnica especializada na operacionalização e arquitetura de ambientes de nuvem. Responsável por desenhar topologias de nuvem resilientes e escaláveis (arquitetura de solução), e por executar tecnicamente a migração de workloads (Lift-and-Shift ou Refactoring). Suas atribuições incluem as atividades operacionais de escrita e execução de scripts de provisionamento (IaC), de configuração de serviços gerenciados e de implementação de rotinas de otimização de recursos (FinOps Operacional), gerando relatórios de recomendação de rightsizing para aprovação do gestor.
	Técnico em Redes e de Comunicação de Dados	Execução de atividades operacionais de sustentação da infraestrutura de rede. Responsável pelo monitoramento ativo (NOC) dos ativos de rede, abertura e acompanhamento de chamados técnicos junto às operadoras de telecomunicações e execução de procedimentos de configuração de switches/roteadores (nível básico/médio). Presta suporte técnico no diagnóstico de incidentes de conectividade e coleta evidências técnicas (logs, prints, relatórios de tráfego) para subsidiar a fiscalização dos contratos de link de dados.
	Especialista em Gestão de Segurança da Informação	Atuação técnica especializada para instrumentalizar o Programa de Segurança da Informação. Responsável por realizar análises técnicas de vulnerabilidades e minutar propostas de normas e procedimentos de segurança para validação do Gestor de Segurança da Informação. Deverá analisar tecnicamente os incidentes de segurança, propondo planos de resposta baseados em playbooks pré-aprovados. Atua no suporte operacional à auditoria, organizando evidências técnicas, e fornece pareceres técnicos sobre a aderência de soluções tecnológicas aos requisitos de segurança estabelecidos pelo órgão.
	Analista de Segurança da Informação	Execução operacional das rotinas de monitoramento e defesa cibernética. Responsável pela operação de ferramentas de segurança (Firewall, IPS, Antivírus, SIEM), analisando alertas em tempo real e realizando a triagem de falsos positivos. Deverá investigar incidentes de segurança seguindo playbooks definidos, coletar e preservar logs para trilhas de auditoria e executar scans de vulnerabilidade recorrentes, gerando relatórios operacionais para a equipe de gestão.
	Técnico em Suporte de Banco de Dados	Execução de rotinas operacionais de administração de bancos de dados. Responsável por executar e monitorar jobs de backup e restore, aplicar patches de segurança (SGBD) conforme janelas aprovadas e monitorar a performance (locks, consumo de recursos) das instâncias. Presta suporte técnico na criação de usuários e concessão de acessos (conforme aprovação formal) e extrai relatórios de volumetria e disponibilidade para subsidiar a fiscalização técnica dos contratos de sustentação de banco de dados.

10. Descrição dos serviços

10.1. As atividades correlacionadas ao perfil envolvem atender demandas de **APOIO TÉCNICO E ESPECIALIZADO EM ATIVIDADES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**, e reconhecendo o dinamismo da área de Tecnologia da Informação e a constante evolução das necessidades de negócio, a lista de atividades atribuídas a cada perfil profissional neste documento deve ser entendida como o escopo de referência para o início da execução contratual, não representando, portanto, um rol taxativo e imutável.

10.1.1. Fica estabelecida a possibilidade de inclusão de novas atividades no escopo dos serviços, visando garantir a adaptabilidade e a contínua aderência do contrato aos objetivos da CONTRATANTE. A incorporação de novas atividades ocorrerá desde que observadas, cumulativamente, as seguintes condições:

a) Haja **comum acordo** entre a CONTRATANTE, e o representante da CONTRATADA;

b) A nova atividade seja de **natureza compatível e aderente** ao objeto principal da contratação, qual seja, a prestação de serviços de apoio técnico especializado de gestão e governança, em atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação;

c) A inclusão **não altere o equilíbrio econômico-financeiro** do contrato.

10.1.2. A formalização da inclusão de novas atividades que atendam aos critérios estabelecidos no item 10.1.1 será efetuada por meio da celebração de Termo Aditivo qualitativo ao contrato, devidamente justificado em Nota Técnica que demonstre a compatibilidade da nova atividade com o objeto principal da contratação e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do ajuste, em observância ao art. 124 da Lei nº 14.133/2021. É vedada a formalização da inclusão de novas atividades por meio de Apostilamento, uma vez que a incorporação de novas obrigações - com as respectivas metas, prazos e sujeição a sanções administrativas - não se enquadra nas hipóteses taxativas do art. 136 da Lei nº 14.133/2021.

10.2. Com base na matriz de atendimento, inferindo a complexidade e a urgência típicas de cada atividade dentro do contexto de TI, a lógica aplicada para a definição dos prazos de atendimento foi:

- **Complexidade:** Inferida pelo nível de senioridade do perfil (**Baixa**, **Média**, **Alta**).
- **Urgência:** Inferida pela natureza da atividade **(Alta; Média, Baixa).**

10.3. Todos os perfis profissionais alocados devem desempenhar atividades essenciais para a execução, o acompanhamento e a garantia da qualidade dos serviços, tais quais: elaboração de relatórios de atividade periódicos; participação em reuniões; revisão crítica de documentos para emissão de parecer ou validação técnica; e participação em eventos, apresentações ou capacitações externas, sempre que formalmente convocados pela CONTRATANTE.

10.4. Todas as atividades de planejamento e governança descritas neste Catálogo limitam-se à produção de minutas, levantamento de dados e propostas técnicas. A aprovação, priorização e tomada de decisão sobre os planos são atos indelegáveis exclusivos dos servidores do MEC.

10.5. Para fins de enquadramento e operacionalização das demandas no âmbito da execução contratual, as atividades descritas abaixo são classificadas, nos termos do item 5 deste Catálogo de Serviços, no conjunto de **ATIVIDADES ROTINEIRA SOB DEMANDA** de natureza contínua, recorrente e previsível, cujas características, periodicidade e

prazos máximos de resolução encontram-se previamente definidos. Essas atividades são remuneradas mensalmente, vinculadas à alocação efetiva do posto de trabalho e sujeitas à aferição dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

10.6. Para as atividades de natureza não recorrente, enquadradas na categoria de **ATIVIDADE PROJETIZADA SOB DEMANDA**, igualmente definida no item 5, o detalhamento das atividades a serem executadas, os perfis profissionais a serem acionados, o escopo de entrega, os marcos de referência e os critérios de aceite serão especificados casuisticamente na **Ordem de Serviço (OS)** correspondente, emitida pelo CONTRATANTE sob demanda para cada projeto. Tal sistemática decorre da especificidade, da variabilidade de escopo e da impossibilidade de predefinição integral das condições de execução desse tipo de demanda, sendo vedada a execução de atividades projetizadas sem a prévia emissão e formalização da respectiva OS.

PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO DE TIC

Perfil	Atividade	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Planejamento, Gestão e Governança de TI	Coletar, tabular e consolidar dados de indicadores internos e de ambiente externo, elaborando relatório descritivo de subsídio para a revisão dos Planos Estratégico (PETIC) e Diretor (PDTIC) pelos servidores competentes, vedada a formulação autônoma de cenários estratégicos ou recomendações institucionais.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Produzir Relatório de Monitoramento sobre a execução das iniciativas do Plano Estratégico e Diretor, evidenciando objetivamente o progresso físico e os desvios identificados.	Média	Média	5 dias úteis
	Coletar referências técnicas de frameworks de mercado (COBIT, ITIL, ISO/IEC 38500) e organizar os dados levantados em formulário padronizado para subsidiar a revisão e atualização de políticas, normativos e processos de TI pelos servidores competentes, vedada a elaboração autônoma de minutas de normativos institucionais.	Média	Baixa	7 dias úteis

Mapear e organizar o Dossiê de Conformidade, contendo todas as evidências documentais necessárias para atender aos requisitos legais e regulatórios em auditorias.	Média	Média	5 dias úteis
Coletar e formatar as informações técnicas necessárias para a revisão do Catálogo de Serviços de TI, organizando os dados de desempenho atual dos serviços e as referências de mercado para subsidiar a definição dos níveis de serviço (SLA) e fluxos de atendimento pelo Gestor de Serviços, vedada a definição autônoma de parâmetros de SLA.	Média	Baixa	7 dias úteis
Elaborar Painel de Indicadores (Dashboard) periódico, consolidando métricas de desempenho dos serviços e projetos para apresentação executiva.	Média	Média	5 dias úteis
Tabular e gerar relatório estatístico dos resultados das pesquisas de satisfação, identificando os pontos críticos de insatisfação e organizando os dados em formulário padronizado para subsidiar a elaboração dos planos de ação pelos servidores responsáveis.	Média	Baixa	7 dias úteis
Documentar propostas de Melhoria Contínua em formulário padrão, registrando problema, causa raiz e sugestão de plano de ação para decisão do gestor.	Média	Baixa	7 dias úteis
Facilitar a extração de conhecimento tácito em workshops de Lições Aprendidas, registrando as contribuições dos participantes em memória de reunião e organizando as oportunidades de melhoria identificadas em formulário padronizado para revisão e elaboração do plano de ação corretiva pelo servidor responsável.	Média	Baixa	7 dias úteis

Coletar dados históricos de gastos, pesquisar preços de mercado e organizar as informações em planilha comparativa de estimativa de custos para subsidiar a análise de viabilidade de novos investimentos.	Média	Baixa	7 dias úteis
Consolidar as necessidades orçamentarias das áreas técnicas, preenchendo as planilhas de projeção orçamentária para o exercício seguinte, em conformidade com as metas do PDTIC.	Média	Alta	3 dias úteis
Realizar o acompanhamento mensal do saldo de empenhos e cronogramas físico-financeiros, elaborando relatórios de execução que destaquem desvios em relação ao planejado para subsídio do gestor do contrato.	Alta	Alta	5 dias úteis
Apoiar tecnicamente o processo de elaboração da proposta orçamentária (PLOA), por meio do levantamento, organização e consolidação de demandas das unidades.	Alta	Média	8 dias úteis
Consolidar dados orçamentários e financeiros, elaborando estudos e cenários para subsidiar a tomada de decisão da Administração.	Alta	Média	8 dias úteis
Levantar e consolidar informações relacionadas a riscos orçamentários e financeiros, apoiando a elaboração de relatórios de riscos e medidas mitigadoras para avaliação da Administração.	Alta	Baixa	12 dias úteis
Elaborar e atualizar documentos técnicos, manuais, fluxos e procedimentos relacionados à gestão orçamentária e financeira, para validação pela Administração.	Média	Baixa	8 dias úteis

Perfil	Atividade	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Analista em Planejamento, Gestão e Governança de TI	Coletar, catalogar e indexar evidências documentais (logs, prints, relatórios) que comprovem a execução dos controles internos, organizando-as em diretórios auditáveis.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Formatar e padronizar questionários e checklists de verificação para autoavaliação de conformidade, aplicando os padrões visuais e normativos do órgão em modelos cujos critérios de verificação foram previamente definidos pelos servidores responsáveis, vedada a definição autônoma dos itens de conformidade avaliados.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Consolidar apontamentos de auditoria em planilha de monitoramento (Follow-up), atualizando o status das ações corretivas conforme evidências recebidas.	Média	Média	5 dias úteis
	Alimentar o sistema de monitoramento do PDTIC/PETIC com os dados de avanço físico e financeiro coletados junto às áreas executoras.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Redigir minutas de Atas e Memórias de Reunião dos Comitês de Governança, registrando fielmente as deliberações e encaminhamentos para revisão da secretaria executiva.	Média	Alta	3 dias úteis
	Apoiar o monitoramento de indicadores por meio da coleta e organização de dados	Média	Baixa	3 dias úteis

Produzir relatórios de pesquisa sobre tendências tecnológicas emergentes, compilando notícias, artigos e casos de uso relevantes.	Média	Baixa	7 dias úteis
Formatar a parte operacional do Plano de Execução de PoC, detalhando cronograma, lista de recursos necessários e preencher os templates de registro de resultados conforme os critérios de avaliação definidos pelo órgão, para revisão e aprovação do gestor do projeto.	Média	Baixa	7 dias úteis
Organizar e aplicar a taxonomia de arquivos no repositório centralizado, realizando o controle de versão e permissões de acesso conforme matriz aprovada.	Baixa	Baixa	5 dias úteis
Formatar e padronizar documentos técnicos, aplicando os templates institucionais vigentes e organizando o documento final para revisão e publicação pelo servidor responsável, vedado o exercício de qualquer função de aprovação ou liberação para publicação.	Média	Baixa	7 dias úteis
Produzir peças de comunicação e materiais didáticos (tutoriais, apresentações) para suporte às iniciativas de gestão de mudanças e treinamentos.	Média	Baixa	7 dias úteis
Levantar dados e atualizar as minutas dos Planos de Continuidade (PCN) e Recuperação de Desastres (PRD), incorporando informações de contatos e ativos.	Média	Média	5 dias úteis
Executar atividades de registro, atualização e consolidação de dados orçamentários e financeiros em sistemas corporativos (SIAFI, SEI, entre outros).	Baixa	Média	3 dias úteis

	Apoiar o acompanhamento da execução orçamentária e financeira, mantendo planilhas, controles e bases de dados atualizadas.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Organizar e instruir processos administrativos relacionados à execução orçamentária e financeira, realizando conferência documental por checklist.	Média	Média	5 dias úteis
	Apoiar processos de empenho, liquidação e pagamento mediante organização de documentos.	Média	Alta	3 dias úteis
	Consolidar dados para elaboração de relatórios operacionais e gerenciais.	Média	Média	5 dias úteis
	Realizar coleta, extração e tabulação de dados orçamentários e financeiros para composição de relatórios e painéis.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Registrar atas, informações e evidências relacionadas à gestão orçamentária e financeira da STIC.	Baixa	Baixa	5 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Contratação e Gerenciamento de Contratos de TI	Coletar, organizar e estruturar dados técnicos de mercado, requisitos de negócio das áreas demandantes e informações de contratos similares publicados no PNCP/SISG, compilando-os em formulário padronizado para subsidiar a elaboração dos artefatos de planejamento da contratação (ETP, TR, MGR) pelos servidores competentes da EPC, vedada a elaboração, redação ou minuta direta de qualquer artefato de planejamento pelo profissional contratado.	Alta	Média	7 dias úteis

Coletar preços de referência em painéis e sistemas oficiais (Painel de Preços do Governo Federal, PNCP, banco de preços de contratos similares no SISG), organizar as cotações recebidas de fornecedores em planilha comparativa e juntar as comprovações de autenticidade, disponibilizando o material coletado para revisão, análise e elaboração da memória de cálculo pelo servidor responsável pela pesquisa de preços, vedada a elaboração autônoma do preço de referência ou da memória de cálculo.	Média	Média	5 dias úteis
Coletar e organizar as informações técnicas de necessidades junto às áreas requisitantes, aplicando formulário estruturado de levantamento de demanda e registrando os dados coletados para subsidiar a formalização da demanda e a elaboração do DFD pelo servidor responsável, vedada a elaboração do documento formal ou a tradução autônoma de necessidades institucionais em requisitos técnicos.	Média	Média	5 dias úteis
Coletar e organizar os elementos técnicos objetivos relacionados aos pontos questionados nas impugnações e pedidos de esclarecimento (especificações técnicas, referências normativas, práticas de mercado consolidadas), compilando-os em formulário padronizado para subsidiar a elaboração da resposta técnica pelo servidor competente, vedada a elaboração da Nota Técnica ou a emissão de fundamentação conclusiva sobre os pontos questionados.	Média	Alta	3 dias úteis
Coletar e organizar os documentos técnicos apresentados pelos licitantes (especificações técnicas, atestados de capacidade técnica, declarações e demais documentos de habilitação), indexando-os em planilha comparativa objetiva para disponibilização ao Agente de Contratação e à equipe de apoio técnico do servidor responsável, vedada a emissão de qualquer manifestação conclusiva sobre a conformidade, validade ou adequação dos documentos apresentados.	Média	Média	5 dias úteis

Coletar e tabular os registros objetivos de execução contratual do período (logs de sistema, chamados encerrados na ferramenta de ITSM, registros de entrega, ocorrências) e organizá-los em planilha estruturada com dados brutos, para subsidiar a elaboração e assinatura do Relatório Mensal de Fiscalização Técnica exclusivamente pelo Fiscal Técnico, vedada a elaboração do relatório, a confrontação autônoma das entregas com os NMS ou o apontamento de desvios pelo profissional contratado.	Média	Média	5 dias úteis
Coletar e organizar cronologicamente os registros de incidentes, ocorrências e descumprimentos contratuais identificados no período, reunindo as evidências documentais (prints, logs, notificações, chamados) em dossiê estruturado por indicador de NMS, para subsidiar o cálculo de glosas e sanções exclusivamente pelo Fiscal Técnico, vedado o cálculo autônomo de qualquer desconto, penalidade ou sanção pelo profissional contratado.	Média	Média	5 dias úteis
Coletar e organizar os dados objetivos relacionados a pedidos de Repactuação ou Reequilíbrio Econômico-Financeiro - incluindo extratos de convenções coletivas, índices de reajuste publicados em fontes oficiais e histórico comparativo de preços de mercado - compilando-os em planilha estruturada para subsidiar a análise da variação de custos e da legalidade dos índices pelo servidor responsável, vedada a análise autônoma de legalidade, adequação ou deferimento dos índices pleiteados.	Alta	Média	7 dias úteis
Organizar cronologicamente as evidências factuais de descumprimento contratual (registros de ocorrências, notificações anteriores, prints e logs), compilando os dados objetivos e identificando as cláusulas contratuais potencialmente relacionadas aos fatos em formulário padronizado para subsidiar a elaboração dos Ofícios e Notificações de Irregularidade pelo servidor responsável, vedada a elaboração, assinatura ou encaminhamento de qualquer ato administrativo pelo profissional contratado.	Baixa	Média	3 dias úteis

	Elaborar Relatório de Status (Follow-up) executivo, consolidando dados críticos sobre o andamento dos processos licitatórios ou o vencimento dos contratos ativos.	Média	Média	5 dias úteis
	Elaborar Matriz de Rastreabilidade, registrando objetivamente em qual artefato técnico e em qual item cada apontamento da Consultoria Jurídica foi incorporado, disponibilizando o documento para verificação e validação da adequação do tratamento pelo servidor responsável, vedada a emissão de qualquer julgamento sobre a suficiência ou adequação jurídica do tratamento dado.	Média	Média	5 dias úteis

Perfil	Atividade	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Analista de Apoio à Processos de Contratação e Gestão de Contratos de TI	Coletar e tabular evidências brutas (logs, relatórios de sistema, chamados) relacionadas à execução dos indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS), disponibilizando os dados organizados em planilha estruturada para subsídio à apuração e ao cálculo dos NMS exclusivamente pelo Fiscal Técnico, vedada a elaboração da memória de cálculo ou qualquer conclusão sobre o desempenho da contratada.	Média	Média	5 dias úteis
	Executar a coleta de orçamentos junto a fornecedores e painéis de preços, preenchendo a Planilha Comparativa de Preços e juntando as comprovações de autenticidade.	Média	Média	5 dias úteis
	Organizar o Dossiê de Evidências para Subsídio ao Processo de Sanção, compilando cronologicamente as notificações emitidas, defesas prévias apresentadas e evidências de falhas contratuais registradas, para análise e instrução do processo pelo servidor responsável, vedada a prática de qualquer ato de instrução processual pelo profissional contratado.	Média	Alta	3 dias úteis

Preencher o checklist de correspondência da fatura, confrontando objetivamente os itens descritos na Nota Fiscal com o Relatório de Medição aprovado e os valores contratuais vigentes, disponibilizando o checklist preenchido para revisão e ateste de conformidade pelo servidor responsável, vedada a emissão de qualquer manifestação conclusiva sobre a conformidade ou a liquidação da despesa.	Baixa	Média	3 dias úteis
Reunir e organizar os documentos do processo de pagamento no sistema (SEI) - Nota Fiscal, Certidões Negativas (SICAF), Relatório de Fiscalização e demais documentos obrigatórios — para revisão, instrução formal e assinatura pelo servidor responsável, vedada a instrução autônoma do processo administrativo pelo profissional contratado.	Média	Média	5 dias úteis
Minutar os formulários de alteração contratual, preenchendo os dados técnicos (objeto, valor, justificativa padrão) para revisão da equipe técnica.	Média	Média	5 dias úteis
Monitorar preventivamente os prazos de vigência e garantias contratuais, emitindo alertas de vencimento com antecedência para evitar descontinuidade.	Baixa	Alta	1 dia útil
Atualizar a Planilha de Controle de Tramitação, registrando diariamente o status e a localização dos processos de alteração contratual e alertando sobre paradas indevidas.	Baixa	Média	3 dias úteis
Registrar incidentes e ocorrências na planilha de subsídio ao Mapa de Riscos, mantendo o histórico de eventos para análise do Especialista.	Média	Média	5 dias úteis

	Classificar e arquivar documentos da execução contratual no repositório oficial, garantindo a nomenclatura padrão e a indexação para fácil recuperação em auditorias.	Baixa	Baixa	5 dias úteis
	Minutar Atas de Reunião com fornecedores, registrando fielmente as pautas discutidas, as decisões tomadas pelo servidor responsável e os encaminhamentos definidos, para revisão e aprovação da ata pelo servidor que presidiu a reunião, vedado o exercício de qualquer função de condução da reunião ou de decisão sobre os encaminhamentos.	Média	Média	5 dias úteis
	Preencher o Checklist de encerramento contratual, confirmando objetivamente a situação dos itens de: pendências financeiras identificadas nos sistemas, devolução de crachás e equipamentos e revogação de acessos lógicos, disponibilizando o checklist preenchido para revisão e validação pelo servidor responsável pelo encerramento, vedada a emissão de qualquer manifestação conclusiva sobre a regularidade financeira do contrato.	Média	Média	5 dias úteis
	Consolidar dados históricos de execução (financeiro, incidentes, SLA) em planilha estruturada, para subsidiar a elaboração do Relatório Final de Avaliação do Fornecedor pelo Fiscal Técnico, vedada a emissão de qualquer avaliação ou julgamento sobre o desempenho ou a qualidade dos serviços prestados pelo fornecedor.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Registrar as Lições Aprendidas na base de conhecimento, catalogando os problemas enfrentados e as soluções aplicadas durante a vigência do contrato.	Baixa	Baixa	5 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução

Especialista em Gestão de Processos	Mapear e Modelar Processos de Negócio (AS-IS/TO-BE) utilizando notação BPMN, gerando diagramas de fluxo para validação pelas áreas executoras e aprovação pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
	Elaborar Propostas de Otimização de Processos, identificando gargalos, desperdícios e oportunidades de automação para decisão da gestão.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Pesquisar e compilar referências técnicas de frameworks de mercado (BPM CBOK, COBIT, ITIL) sobre indicadores de desempenho de processos similares, organizando as informações coletadas em formulário padronizado para subsidiar a definição das fórmulas de cálculo, fontes de dados e frequências de medição dos KPIs pelos servidores responsáveis, vedada a definição autônoma de qualquer indicador, meta ou parâmetro de medição institucional.	Média	Média	5 dias úteis
	Realizar Simulação de Cenários de Processo, utilizando ferramentas de BPM para projetar o impacto de mudanças no tempo de ciclo e custo operacional, disponibilizando os resultados para análise e decisão da gestão.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Compilar e formatar os conteúdos técnicos dos Manuais de Procedimento, descrevendo o passo a passo operacional dos fluxos desenhados com base nas diretrizes técnicas previamente aprovadas pelo servidor responsável, para revisão, complementação e publicação pelo servidor competente, vedada a elaboração autônoma de normativos internos ou a preparação de documentos para publicação oficial sem revisão e aprovação prévia do servidor responsável.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Manter e organizar o Repositório de Processos, garantindo a versão atualizada dos diagramas e a correta indexação na ferramenta de gestão.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Facilitar a realização de Workshops de Mapeamento com as áreas de negócio, aplicando técnicas estruturadas (entrevistas, análise documental, observação)	Alta	Média	7 dias úteis

para extração do conhecimento tácito e sua conversão em documentação formal, sob supervisão e coordenação do servidor responsável, vedado o exercício autônomo de papel de liderança institucional na condução da sessão.			
Coletar amostras de registros de execução dos processos (evidências documentais, logs de sistema, formulários preenchidos) e organizar os dados coletados em planilha estruturada por indicador de aderência, para subsidiar a verificação de conformidade entre a execução real e os fluxos documentados pelo servidor responsável, vedada a emissão autônoma de qualquer conclusão sobre a conformidade, a aderência ou os desvios identificados.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Elaborar Material de Treinamento em Processos, criando guias visuais e apresentações para disseminar os novos fluxos entre os colaboradores, conforme diretrizes e conteúdo aprovados pelo servidor responsável.	Média	Baixa	7 dias úteis
Levantar e documentar as necessidades operacionais dos usuários das ferramentas de BPM (BPMS), coletando informações sobre funcionalidades disponíveis nas soluções de mercado e organizando os dados em formulário padronizado para subsidiar a análise e a decisão de aquisição ou configuração de software de automação pelo servidor responsável, vedada a especificação ou definição autônoma de requisitos técnicos institucionais.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Produzir Relatório de Mapeamento de Impactos, identificando e documentando objetivamente como as mudanças propostas nos processos afetam a estrutura organizacional, sistemas e pessoas, para análise e decisão da gestão quanto à viabilidade e à priorização das mudanças, vedada a emissão de recomendações conclusivas sobre a adoção ou rejeição das mudanças.	Alta	Média	7 dias úteis
Consolidar Lições Aprendidas de Processos, registrando casos de sucesso e falhas em projetos de melhoria para alimentar a base de conhecimento.	Média	Baixa	7 dias úteis

Perfil	Atividade	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Analista de Processos	Mapear e Documentar Fluxos de TI (Incidentes/Requisições) utilizando notação BPMN, detalhando a triagem, escalonamento e resolução de chamados para revisão e aprovação pelo servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis
	Compilar e formatar os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para o Service Desk, descrevendo o passo a passo técnico para resolução de incidentes recorrentes com base nas diretrizes técnicas fornecidas pelas equipes, para revisão, complementação e aprovação pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma dos procedimentos institucionais.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Atualizar o Catálogo de Serviços de TI, cadastrando novos serviços, SLAs e grupos solucionadores na ferramenta de ITSM conforme aprovação do servidor responsável.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Extrair e consolidar relatórios de SLA/KPIs (ex: Timbres de Atendimento, FCR, MTTR), gerando a base de dados para análise de desempenho pelo servidor responsável.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Documentar as necessidades operacionais identificadas nos processos de atendimento (formulários ausentes, campos sem validação, etapas sem automação) e organizar as informações técnicas levantadas em relatório estruturado, para subsidiar a especificação dos requisitos de configuração da ferramenta ITSM pelo servidor responsável, vedada a especificação ou definição autônoma de formulários, campos obrigatórios, parâmetros ou regras de automação da ferramenta institucional.	Média	Média	5 dias úteis

Documentar a Base de Conhecimento (KB), revisando artigos técnicos e soluções de contorno (Workarounds) para uso dos atendentes de Nível 1, conforme validação técnica das equipes responsáveis.	Média	Baixa	7 dias úteis
Coletar e registrar os dados dos Erros Conhecidos (Problem Management) na ferramenta de gestão, documentando as causas identificadas e as soluções de contorno levantadas em conjunto com as equipes técnicas, para análise, validação e aprovação da solução definitiva pelo servidor responsável, vedada a emissão autônoma de conclusão sobre a causa raiz ou a determinação da solução definitiva.	Média	Baixa	7 dias úteis
Produzir Manuais e Guias Rápidos para Usuários, explicando como abrir chamados e utilizar o portal de autoatendimento (Self-Service), conforme diretrizes e conteúdo aprovados pelo servidor responsável.	Baixa	Baixa	5 dias úteis
Mapear o Fluxo de Gestão de Mudanças (GMUD), documentando as etapas de solicitação, aprovação (CAB) e implementação de alterações no ambiente conforme as diretrizes e o modelo de processo definidos pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da publicação, vedada a criação autônoma de etapas ou critérios de aprovação do processo de mudanças.	Média	Média	5 dias úteis
Identificar gargalos nos fluxos de atendimento (ex: filas com alto backlog), produzindo relatório de diagnóstico para otimização da operação, para análise e decisão da gestão quanto às ações de otimização.	Média	Baixa	7 dias úteis
Organizar evidências para Auditorias de Qualidade (ISO 20000/HDI), coletando tickets de exemplo e registros de execução de processos.	Média	Média	5 dias úteis
Apoiar a condução de treinamentos operacionais para o Service Desk, preparando os materiais didáticos, organizando a logística e demonstrando o	Média	Baixa	7 dias úteis

	funcionamento prático dos novos fluxos e procedimentos aprovados, sob supervisão e direção do servidor responsável pela capacitação, vedado o exercício autônomo de papel de instrutor institucional ou a definição do conteúdo programático dos treinamentos.			

Perfil	Atividade	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Gestão de Riscos	Facilitar Oficinas de Identificação de Riscos com os donos de processo, aplicando técnicas estruturadas (Brainstorming, Delphi) para extração e levantamento de eventos de risco, sob supervisão e coordenação do servidor responsável, vedado o exercício autônomo de papel de liderança institucional na condução da sessão.	Alta	Média	7 dias úteis
	Elaborar a Matriz de Probabilidade e Impacto, calculando o nível de risco inerente e residual com base nos critérios definidos na metodologia, para revisão e aprovação pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
	Minutar o Plano de Tratamento de Riscos, descrevendo as ações de mitigação, os responsáveis e os prazos para validação do gestor do processo.	Alta	Média	7 dias úteis
	Coletar amostras de registros de execução dos controles internos (evidências documentais, logs de sistema, formulários de controle preenchidos) e organizar os dados coletados em planilha estruturada por tipo de controle, para subsidiar a avaliação da efetividade dos controles pelo servidor responsável, vedada a emissão autônoma de qualquer conclusão sobre a efetividade, a conformidade ou a adequação dos controles internos avaliados.	Alta	Baixa	10 dias úteis

Monitorar e coletar Indicadores Chave de Risco (KRIs), alertando a gestão quando os limiares de tolerância forem atingidos, alertando o servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis
Coletar e consolidar os dados de exposição a riscos e o status das ações de tratamento em andamento, organizando-os em relatório estruturado para apresentação e análise pelo servidor responsável ao Comitê de Governança, vedada a emissão autônoma de conclusão sobre o perfil de exposição ou a adequação da gestão de riscos da organização.	Alta	Média	7 dias úteis
Pesquisar e compilar referências técnicas dos frameworks de mercado (COSO ERM, ISO 31000, NBR ISO 31000) sobre boas práticas de gestão de riscos, organizando as informações coletadas em formulário padronizado de levantamento para subsidiar a revisão e atualização da Política de Gestão de Riscos pelos servidores competentes, vedada a elaboração, revisão ou minuta autônoma de qualquer texto normativo institucional.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Manter atualizado o Repositório de Riscos (Risk Register), registrando novos eventos, causas e consequências identificadas nas revisões periódicas.	Média	Baixa	7 dias úteis
Fornecer subsídios para a Análise de Impacto no Negócio (BIA), mapeando quais riscos podem ocasionar a interrupção de serviços críticos.	Alta	Média	7 dias úteis
Coletar evidências de execução dos processos de gestão de riscos (registros de reuniões, atas de comitê, relatórios de tratamento) e organizar os dados em planilha estruturada por indicador de aderência à metodologia, para subsidiar a verificação de conformidade entre os processos executados e a metodologia oficial pelo servidor responsável, vedada a realização autônoma de auditoria de conformidade ou a emissão de qualquer conclusão sobre a aderência dos processos à metodologia do órgão.	Alta	Média	7 dias úteis

	Elaborar Simulações de Cenários Prospectivos, projetando tecnicamente como mudanças no ambiente externo (ex: novas leis, tecnologias emergentes, alterações regulatórias) podem afetar os riscos registrados na Matriz, disponibilizando os resultados para análise e decisão da gestão, vedada a emissão de recomendações conclusivas sobre a revisão da estratégia de riscos da organização.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Monitorar e registrar o andamento dos Planos de Ação de tratamento de riscos, coletando periodicamente o status de implementação das medidas mitigadoras junto às áreas responsáveis e reportando ao servidor responsável as pendências identificadas para que adote as providências necessárias, vedado o exercício autônomo de cobrança ou exigência de ação sobre os responsáveis pelas medidas.	Média	Média	5 dias úteis

Perfil	Atividade	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Gestão de Projetos, Portfólio e Programa (PPM)	Formatar, atualizar e organizar os templates, fluxos e guias práticos da Metodologia de Gestão de Projetos (MGP), incorporando as atualizações determinadas pelos servidores competentes com base em boas práticas de mercado (PMBOK/Prince2), para revisão, complementação e aprovação pelo servidor responsável pela metodologia institucional, vedada a criação ou alteração autônoma de qualquer elemento constitutivo da MGP.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Consolidar o Relatório Executivo de Portfólio, unificando os status reports individuais para fornecer uma visão integrada de prazos, custos e riscos para análise e decisão da alta gestão.	Alta	Média	7 dias úteis
	Coletar e organizar os dados dos cronogramas dos projetos do portfólio, verificando objetivamente o preenchimento dos campos obrigatórios	Alta	Média	7 dias úteis

(predecessoras, datas, responsáveis, percentual de avanço) e reportando ao servidor responsável as inconsistências formais identificadas, para análise e correção pelo gestor do projeto, vedada a emissão de julgamento sobre a qualidade técnica, a lógica de precedências ou a adequação da alocação de recursos.			
Elaborar Cenários de Priorização de Portfólio, aplicando critérios técnicos (VPL, ROI, Alinhamento Estratégico) para subsidiar a decisão do Comitê.	Alta	Média	7 dias úteis
Consolidar o Mapa de Riscos do Portfólio, agregando os riscos individuais dos projetos em visão integrada e organizando os dados em relatório estruturado para análise e identificação de ameaças sistêmicas à carteira pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
Apoiar os gerentes de projeto na compreensão e aplicação dos templates e artefatos da MGP, esclarecendo dúvidas sobre o preenchimento e o uso da ferramenta de gestão, sem exercer poder de avaliação, correção ou direção sobre o trabalho dos gerentes de projeto.	Alta	Média	7 dias úteis
Subsidiar a organização da pauta e logística dos Comitês de Governança, preparando materiais e organizando a infraestrutura das reuniões.	Média	Alta	3 dias úteis
Coletar e documentar as necessidades operacionais dos usuários das ferramentas de PPM, registrando as funcionalidades ausentes, os campos sem validação e os fluxos sem automação identificados no uso diário, para subsidiar a especificação dos requisitos de configuração da ferramenta pelo servidor responsável, vedada a especificação ou definição autônoma de fluxos de aprovação, campos obrigatórios ou parâmetros institucionais da ferramenta.	Alta	Baixa	10 dias úteis

	Apoiar a condução de Workshops de Capacitação em Gestão de Projetos, preparando os materiais didáticos, organizando a logística das sessões e demonstrando o funcionamento prático dos templates e da ferramenta de gestão, sob supervisão e direção do servidor responsável pela capacitação, vedado o exercício autônomo de papel de instrutor institucional ou a definição do conteúdo programático dos treinamentos.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Manter e organizar a Base de Lições Aprendidas, catalogando as experiências documentadas ao final de cada projeto e facilitando o acesso ao conhecimento acumulado para os gerentes de projeto, conforme diretrizes de organização definidas pelo servidor responsável.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Aplicar questionários padronizados de levantamento de dados sobre práticas de gerenciamento de projetos junto às equipes, compilando as respostas coletadas em planilha estruturada para subsidiar a avaliação do nível de maturidade das áreas pelo servidor responsável, vedada a emissão autônoma de qualquer conclusão ou diagnóstico sobre o nível de maturidade ou aderência das áreas à metodologia institucional.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Verificar objetivamente a presença e o versionamento dos artefatos obrigatórios no repositório oficial do projeto (Termo de Abertura, EAP, Cronograma, Termos de Aceite), identificando artefatos ausentes ou desatualizados e reportando as pendências ao servidor responsável para adoção das providências necessárias, vedada a emissão de qualquer conclusão sobre a conformidade, a adequação ou a qualidade dos artefatos verificados.	Média	Média	5 dias úteis

Perfil	Atividade	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução

Gerente de Projetos	Minutar o Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP), consolidando as definições de escopo, cronograma, custos e qualidade fornecidas pela equipe técnica e patrocinador para validação e aprovação do Gestor.	Alta	Média	7 dias úteis
	Estruturar e manter atualizado o Cronograma Detalhado (físico-financeiro) na ferramenta de gestão, registrando o avanço das tarefas com base nas informações coletadas junto à equipe técnica e nas orientações do Gestor do Projeto, para validação e aprovação pelo Gestor antes de cada ciclo de monitoramento, vedada a definição autônoma de datas, marcos ou dependências entre atividades.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Coletar informações e elaborar o Relatório de Situação (Status Report), consolidando dados de prazo, custo e escopo para validação do Gestor do Projeto.	Média	Alta	3 dias úteis
	Redigir Atas de Reunião e Memórias de Cálculo, registrando formalmente as decisões tomadas pelo Gestor e os compromissos assumidos pela equipe.	Média	Alta	3 dias úteis
	Atualizar o Mapa de Riscos do Projeto, inserindo novos riscos identificados pela equipe e registrando o status das ações de resposta definidas pelo Gestor.	Média	Média	5 dias úteis
	Preencher e organizar as informações técnicas dos formulários de Solicitação de Mudança, detalhando objetivamente os dados de impacto em prazo e custo com base nas estimativas fornecidas pela equipe técnica, para revisão, instrução formal e encaminhamento ao Comitê pelo servidor responsável, vedada a instrução autônoma do processo administrativo ou a emissão de conclusão sobre a aprovação ou rejeição da mudança.	Média	Média	5 dias úteis
	Organizar o Repositório Documental do Projeto, garantindo que todos os artefatos obrigatórios (TAP, EAP, Termos de Aceite) estejam versionados e	Baixa	Baixa	5 dias úteis

arquivados, reportando ao Gestor do Projeto os artefatos ausentes ou desatualizados.			
Monitorar administrativamente os marcos de entrega (Milestones), alertando o Gestor do Projeto sobre a proximidade de prazos críticos ou vencimentos contratuais.	Média	Alta	3 dias úteis
Estruturar e cadastrar a Estrutura Analítica do Projeto (EAP) na ferramenta de gestão, decompondo as entregas em pacotes de trabalho conforme as definições e orientações técnicas fornecidas pelo Gestor do Projeto, para revisão e aprovação pelo Gestor antes da linha de base do projeto, vedada a definição autônoma das entregas, pacotes de trabalho ou nível de decomposição do escopo.	Média	Média	5 dias úteis
Coletar e registrar Lições Aprendidas ao final de cada fase, entrevistando a equipe e catalogando os pontos de melhoria na base de conhecimento.	Média	Baixa	7 dias úteis
Coletar e organizar os dados objetivos de entregas técnicas do período (registros de entrega, logs, aceites formais), disponibilizando-os em planilha estruturada para subsidiar a conferência de correspondência com os itens faturados pelo servidor responsável pelo ateste, vedada a realização autônoma da medição contratual ou a emissão de qualquer manifestação sobre a conformidade das entregas com os itens faturados.	Média	Média	5 dias úteis
Minutar o Termo de Abertura/Encerramento do Projeto, consolidando o histórico de execução, balanço financeiro e inventário de produtos entregues, para revisão, complementação e assinatura pelo servidor responsável, vedada a elaboração autônoma do conteúdo estratégico do Termo ou sua circulação sem prévia aprovação do Gestor do Projeto.	Média	Baixa	7 dias úteis

Preparar apresentações executivas (PPT) para reuniões de acompanhamento, formatando os dados de desempenho em gráficos e tabelas visuais para uso pelo Gestor do Projeto nas reuniões.	Média	Média	5 dias úteis

ENGENHARIA DE SOFTWARE

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Scrum Master	Facilitar e apoiar as cerimônias do Scrum, controlando o timebox, garantindo o registro fiel das atas e compromissos assumidos pelo time, sem exercer papel de direcionamento ou orientação sobre os participantes, vedado o exercício autônomo de papel de liderança institucional na condução das sessões.	Média	Alta	3 dias úteis
	Monitorar e registrar impedimentos técnicos no quadro de gestão, atuando operacionalmente para sua resolução ou escalonando ao Product Owner.	Média	Alta	3 dias úteis
	Coletar e consolidar métricas ágeis, gerando relatórios de produtividade para análise da gestão.	Média	Média	5 dias úteis
	Configurar e manter os quadros digitais na ferramenta oficial, garantindo que os status reflitam a realidade.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Apoiar metodologicamente o Product Owner na gestão do Backlog, auxiliando na quebra de épicos e na escrita de histórias de usuário conforme o padrão definido.	Média	Média	5 dias úteis

Minutar e formatar os critérios de DoR (Definition of Ready) e DoD (Definition of Done), consolidando os acordos definidos pelo time e pelo Product Owner em documento padronizado, para revisão e aprovação pelo Product Owner e pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma dos critérios de qualidade ou aceite das entregas.	Média	Baixa	3 dias úteis
Facilitar a dinâmica de Retrospectiva, consolidando as lições aprendidas levantadas pelo time e registrando o Plano de Ação de Melhoria definido pelo próprio time no repositório do projeto, para revisão e aprovação pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma das ações de melhoria ou dos responsáveis pelas ações.	Média	Baixa	3 dias úteis
Prestar apoio metodológico aos times sobre o rito do Scrum, esclarecendo dúvidas sobre papéis, artefatos e cerimônias e disponibilizando materiais de referência sobre a metodologia, sem exercer papel de direcionamento, correção ou avaliação sobre o trabalho ou desempenho dos membros do time.	Média	Baixa	7 dias úteis
Monitorar a saúde da Sprint, alertando o time e o Product Owner sobre desvios no gráfico de Burn-down que possam comprometer a meta da Sprint.	Média	Alta	3 dias úteis
Organizar a Review da Sprint, preparando o ambiente de demonstração e garantindo que o incremento de software esteja disponível para validação.	Média	Alta	3 dias úteis
Verificar objetivamente o preenchimento dos campos obrigatórios dos cards no Board (descrição, estimativa, critérios de aceite) antes do início da Sprint, identificando cards incompletos e reportando as pendências ao Product Owner para que adote as providências necessárias, vedada a emissão de qualquer julgamento sobre a qualidade técnica ou a adequação do conteúdo dos cards.	Média	Média	5 dias úteis

	Facilitar dinâmicas de estimativa (Planning Poker), apoiando a aplicação da técnica para que o time técnico defina consensualmente o esforço das tarefas, sem exercer poder de influência sobre as estimativas ou de decisão sobre os valores definidos pelo time.	Média	Alta	3 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Engenharia de Software	Elaborar e atualizar o Documento de Arquitetura de Software (DAS), propondo padrões de design (Design Patterns), componentes e integrações para novos sistemas, para revisão e aprovação pelo servidor responsável pela arquitetura institucional.	Alta	Média	7 dias úteis
	Minutar Guias de Referência Técnica (Coding Standards), documentando as convenções de nomenclatura, estrutura de pastas e boas práticas para as linguagens adotadas, para revisão, complementação e aprovação pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma dos padrões de codificação institucionais.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Executar Code Review por amostragem, analisando tecnicamente o código entregue pelas fábricas de software e produzindo relatório técnico de diagnóstico com os pontos de inadequação identificados, para subsidiar a avaliação de conformidade e a tomada de decisão pelo servidor responsável, vedada a emissão autônoma de manifestação conclusiva sobre a conformidade ou não conformidade das entregas.	Alta	Média	7 dias úteis
	Configurar perfis de qualidade de código (Quality Profiles) em ferramentas de análise estática (ex: SonarQube), aplicando as regras bloqueantes para o pipeline conforme os parâmetros de qualidade definidos e aprovados pelo	Média	Média	5 dias úteis

servidor responsável, vedada a definição autônoma dos critérios de bloqueio ou das regras de qualidade institucionais.			
Realizar Provas de Conceito (PoC) de novas tecnologias, implementando protótipos funcionais e gerando relatório técnico comparativo para decisão da gestão.	Média	Baixa	7 dias úteis
Documentar e estruturar o fluxo de CI/CD Seguro, descrevendo as etapas de build, teste e deploy necessárias para garantir a integridade do software conforme as diretrizes técnicas definidas pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da implementação, vedada a criação autônoma das etapas ou dos critérios de segurança do pipeline.	Alta	Média	7 dias úteis
Elaborar proposta de Estratégia de Testes Automatizados, sugerindo a pirâmide de testes (Unitários, Integração, E2E) e as ferramentas de mercado disponíveis, com base em benchmarks e boas práticas, para análise e aprovação pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma da estratégia ou a seleção de ferramentas institucionais.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Produzir Relatório de Dívida Técnica (Technical Debt), analisando métricas de complexidade ciclomática e duplicidade de código para propor refatoração.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Elaborar proposta de Estratégia de Testes Automatizados, sugerindo a pirâmide de testes (Unitários, Integração, E2E) e as ferramentas de mercado disponíveis, com base em benchmarks e boas práticas, para análise e aprovação pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma da estratégia ou a seleção de ferramentas institucionais.	Média	Baixa	7 dias úteis
Coletar e organizar os elementos técnicos das propostas de solução de fornecedores (especificações de arquitetura, documentação técnica,	Alta	Média	7 dias úteis

	referências de performance), elaborando quadro comparativo objetivo de aderência aos requisitos não funcionais e à arquitetura de referência para subsidiar a análise e a decisão pelo servidor responsável, vedada a emissão de qualquer manifestação conclusiva sobre a conformidade ou adequação técnica das propostas.			
	Documentar a Arquitetura de Microserviços, descrevendo os contratos de API (Swagger/OpenAPI) e registrando os padrões de comunicação assíncrona conforme definições aprovadas pelo servidor responsável, para revisão e publicação pelo servidor competente, vedada a definição autônoma dos padrões arquiteturais de comunicação entre sistemas.	Alta	Média	7 dias úteis
	Coletar e organizar dados técnicos sobre a situação de suporte e vulnerabilidades dos frameworks e bibliotecas utilizados nos sistemas (End-of-Life, CVEs, histórico de patches), produzindo relatório técnico descritivo com os riscos de segurança identificados e as opções de atualização disponíveis no mercado, para subsidiar a análise e a decisão do plano de atualização pelo servidor responsável, vedada a elaboração de Parecer Técnico ou a emissão de recomendação conclusiva sobre a adoção de qualquer tecnologia ou plano de upgrade.	Média	Baixa	7 dias úteis
Perfil	**Descrição**	**Complexidade**	**Urgência**	**Tempo Máximo de Resolução**
Arquiteto de Solução de Tecnologia da Informação	Elaborar o Desenho da Arquitetura da Solução (HLD), utilizando notação C4 ou UML para representar a visão lógica, física e de implantação do sistema, para revisão e aprovação pelo servidor responsável pela arquitetura institucional antes da sua adoção como referência técnica do projeto.	Alta	Média	7 dias úteis

Minutar a Especificação de Requisitos Não Funcionais (NFRs), propondo métricas técnicas de performance, escalabilidade e segurança com base nas necessidades de negócio levantadas, para revisão, validação e aprovação pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma de parâmetros técnicos que vinculem a especificação do sistema.	Alta	Média	7 dias úteis
Desenhar o Modelo de Dados (MER/DER) conceitual e lógico, propondo as entidades, relacionamentos e regras de integridade da solução para revisão e aprovação pelo servidor responsável pela arquitetura de dados, vedada a definição autônoma de regras de integridade que vinculem a implementação do sistema.	Alta	Média	7 dias úteis
Documentar e detalhar os Contratos de Interface (API Specs), descrevendo os endpoints, payloads (JSON/XML) e métodos de autenticação necessários para as integrações entre sistemas, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da implementação, vedada a definição autônoma de padrões de integração de caráter institucional.	Alta	Média	7 dias úteis
Coletar e organizar os elementos técnicos das propostas de solução das fábricas de software (especificações de arquitetura, documentação de componentes, referências de aderência a padrões), elaborando quadro comparativo objetivo de correspondência com os padrões arquiteturais do órgão, para subsidiar a análise e a decisão pelo servidor responsável, vedada a elaboração de Parecer Técnico ou a emissão de qualquer manifestação conclusiva sobre a conformidade ou aderência da proposta técnica.	Alta	Média	7 dias úteis
Elaborar Estudo Técnico de Viabilidade (Make or Buy), comparando custos e benefícios técnicos entre desenvolver internamente ou adquirir solução de mercado.	Alta	Baixa	10 dias úteis

Documentar a Estratégia de Migração de Dados, detalhando tecnicamente o mapeamento 'De-Para', os scripts de saneamento necessários e as opções de janelas de virada para novos sistemas, para revisão e aprovação das decisões operacionais críticas pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma das janelas de virada ou dos critérios de corte operacional.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Realizar Prova de Conceito (PoC) Arquitetural, implementando um protótipo funcional para validar decisões críticas de tecnologia ou performance, gerando relatório técnico comparativo para decisão da gestão.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Mapear Riscos Arquiteturais e Débito Técnico, registrando em relatório as limitações identificadas na solução proposta e sugerindo opções de mitigação técnica para análise e decisão pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma do plano de mitigação ou a determinação das ações corretivas a serem adotadas.	Alta	Média	7 dias úteis
Documentar a Arquitetura de Segurança da Solução, descrevendo a aplicação dos controles de criptografia, gestão de identidade e proteção de borda no design do sistema conforme as diretrizes de segurança definidas pelo servidor responsável pela segurança institucional, para revisão e aprovação antes da implementação, vedada a especificação autônoma de controles de segurança não previamente aprovados.	Alta	Média	7 dias úteis
Documentar a proposta de Arquitetura de Alta Disponibilidade (HA) e Recuperação de Desastres (DR), descrevendo a topologia de redundância e as opções de balanceamento de carga tecnicamente viáveis, para revisão e aprovação pelo servidor responsável pela infraestrutura crítica, vedada a especificação autônoma dos parâmetros de RTO/RPO ou da topologia de redundância sem aprovação prévia do servidor competente.	Alta	Alta	5 dias úteis

	Preparar e organizar os materiais técnicos para a apresentação da arquitetura - incluindo diagramas, tabelas comparativas e documentação de suporte - disponibilizando-os ao servidor responsável para que realize a apresentação e a defesa técnica, vedado o exercício autônomo de papel de representação técnica institucional ou de interlocutor.	Média	Média	5 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Controle e Planejamento de Qualidade de TI	Minutar o Plano Estratégico de Testes (Master Test Plan), propondo o escopo, a abordagem de testes (pirâmide), os tipos de teste e os critérios de aceite com base nas especificações do projeto, para revisão, complementação e aprovação pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma dos critérios de aceite ou dos parâmetros de qualidade que vincularão a medição contratual das entregas.	Alta	Média	7 dias úteis
	Documentar e estruturar a Arquitetura de Automação de Testes, propondo os frameworks, a estrutura do projeto e os padrões de codificação dos scripts com base em benchmarks de mercado, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da implementação, vedada a definição autônoma dos frameworks institucionais ou dos padrões de codificação que vincularão os projetos de automação do órgão.	Alta	Média	7 dias úteis
	Elaborar Roteiros de Teste de Carga e Stress (Performance), configurando cenários de uso massivo para validar os limites da aplicação para análise e decisão do servidor responsável quanto aos limites de performance aceitáveis	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Executar as ferramentas de análise estática de código (Static Analysis), coletar os relatórios gerados e organizar os resultados em planilha estruturada por categoria de ocorrência, para subsidiar a avaliação das violações de boas	Alta	Média	7 dias úteis

práticas e segurança pelo servidor responsável, vedada a emissão autônoma de qualquer conclusão sobre a conformidade ou não conformidade do código analisado.			
Consolidar Relatório de Indicadores de Qualidade (QA Dashboard), tabulando métricas de densidade de defeitos, cobertura de testes e taxa de reabertura para análise da gestão.	Alta	Média	7 dias úteis
Levantar e documentar as necessidades técnicas para ferramentas de QA, coletando informações sobre funcionalidades ausentes, limitações das ferramentas atuais e referências de mercado, organizando os dados em formulário padronizado para subsidiar a especificação e a decisão de aquisição ou configuração de softwares de gestão de testes pelo servidor responsável, vedada a especificação autônoma dos requisitos institucionais.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Minutar os Procedimentos de Gestão de Defeitos (Bug Tracking), documentando o fluxo de vida do bug (abertura, triagem, correção, reteste) e os campos obrigatórios conforme as diretrizes definidas pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da implementação na ferramenta, vedada a criação autônoma do fluxo ou a definição dos campos obrigatórios da ferramenta institucional.	Média	Baixa	7 dias úteis
Realizar Análise de Causa Raiz de Defeitos Críticos, investigando falhas em produção para identificar lacunas no processo de teste e propor ações corretivas para análise e decisão pelo servidor responsável	Alta	Alta	5 dias úteis
Elaborar Cenários de Teste de Segurança (DAST/SAST), configurando ferramentas de varredura para identificar vulnerabilidades comuns (OWASP Top 10) no ciclo de desenvolvimento, disponibilizando os resultados para análise e decisão pelo servidor responsável pela segurança	Alta	Média	7 dias úteis

	Executar as ferramentas de medição de cobertura de testes (Code Coverage) nos repositórios das entregas da fábrica, coletar os relatórios gerados e organizar os dados de percentual de cobertura por módulo em planilha estruturada, para subsidiar a verificação do cumprimento do percentual mínimo contratual pelo servidor responsável pelo ateste, vedada a emissão autônoma de qualquer conclusão sobre a adequação ou inadimplência da cobertura em relação às exigências contratuais.	Média	Média	5 dias úteis
	Apoiar a condução de Workshops de Boas Práticas de Teste, preparando os materiais didáticos, organizando os ambientes de prática e demonstrando o funcionamento técnico dos frameworks e ferramentas de teste aprovados, sob supervisão e direção do servidor responsável pela capacitação, vedado o exercício autônomo de papel de instrutor institucional ou a definição do conteúdo programático dos treinamentos.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Coletar e organizar os resultados dos testes de aceitação executados no período, consolidando os registros de casos de teste executados, defeitos abertos e fechados e métricas de cobertura em relatório técnico descritivo, para subsidiar a elaboração do Parecer de Homologação e a decisão de aprovação ou rejeição da entrega exclusivamente pelo servidor responsável pelo ateste, vedada a elaboração do Parecer Técnico de Homologação ou a emissão de qualquer recomendação conclusiva sobre a aprovação ou rejeição da entrega.	Alta	Média	7 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Analista de Teste e Qualidade de TI	Elaborar Casos de Teste (Test Cases), detalhando o passo a passo, pré-condições e resultados esperados com base nas Histórias de Usuário aprovadas para revisão e aprovação pelo servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis

Preparar Massa de Dados (Data Mocking), criando ou anonimizando registros no banco de dados para viabilizar a execução dos cenários de teste.	Média	Média	5 dias úteis
Executar Roteiros de Teste Manual, verificando objetivamente o comportamento funcional da aplicação conforme os casos de teste aprovados e registrando as evidências (prints/logs) de sucesso ou falha, reportando os resultados ao servidor responsável.	Média	Alta	3 dias úteis
Executar Testes de API (Web Services), utilizando ferramentas para verificar o retorno dos endpoints e os códigos de status HTTP conforme os cenários de teste aprovados, registrando os resultados para análise pelo servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis
Registrar Defeitos (Bug Reporting) na ferramenta de gestão, descrevendo o passo a passo para reprodução e anexando evidências técnicas do erro.	Baixa	Alta	1 dia útil
Realizar Reteste de Correções (Confirmation Testing), reexecutando os casos de teste dos defeitos registrados e verificando objetivamente se o comportamento esperado foi restabelecido na nova versão entregue, reportando os resultados ao servidor responsável para que adote as providências necessárias.	Baixa	Alta	1 dia útil
Executar Testes de Regressão, rodando a suíte de testes padrão verificando se novas funcionalidades não quebraram recursos antigos.	Baixa	Média	3 dias úteis
Extrair Relatórios de Execução de Testes, consolidando métricas de "Pass/Fail" e cobertura para subsidiar a decisão de homologação.	Baixa	Média	3 dias úteis

	Executar Scripts de Automação Básicos, rodando as rotinas pré-configuradas pelo Especialista e analisando os logs de erro gerados.	Média	Média	5 dias úteis
	Verificar a Integridade de Dados via SQL, executando consultas no banco de dados para checar objetivamente se as transações realizadas na tela foram gravadas nos registros correspondentes, reportando as discrepâncias identificadas ao servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis
	Organizar Evidências para Homologação, estruturando os prints e relatórios no repositório oficial, disponibilizando-os ao servidor responsável pela homologação para que proceda à formalização da entrega técnica.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Atualizar a Base de Casos de Teste, revisando roteiros obsoletos e ajustando passos conforme as mudanças nas regras de negócio formalmente comunicadas pelo servidor responsável ou pelo Product Owner, para revisão e aprovação antes da publicação na base.	Média	Baixa	7 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Gestão de Serviços DevSecOps	Codificar e manter pipelines de CI/CD declarativos, garantindo a automação do build, teste e deploy das aplicações, conforme a arquitetura e os padrões definidos pelo servidor responsável.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Integrar ferramentas de segurança (SAST/DAST/SCA) na esteira, configurando Quality Gates para bloqueio automático de vulnerabilidades, conforme os critérios de criticidade e os parâmetros de bloqueio definidos e aprovados pelo servidor responsável pela segurança institucional.	Alta	Média	7 dias úteis

Desenvolver scripts de Infraestrutura como Código (IaC) (Terraform/Ansible) para provisionamento automatizado e padronizado dos ambientes, conforme os padrões de provisionamento e as diretrizes de infraestrutura aprovados pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
Administrar manifestos Kubernetes (Helm Charts), configurando Ingress, Services, ConfigMaps e políticas de recursos para as aplicações, conforme as especificações técnicas e os padrões de configuração aprovados pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
Implementar gestão de segredos (Vault/Secrets Manager), garantindo que credenciais e chaves de API não fiquem expostas no código fonte (Hardcoded).	Alta	Alta	5 dias úteis
Configurar varredura de segurança em imagens de contêiner (Container Registry Scanning), impedindo o uso de imagens base vulneráveis ou obsoletas, conforme os critérios de vulnerabilidade e obsolescência definidos pelo servidor responsável pela segurança.	Média	Média	5 dias úteis
Realizar a triagem técnica de vulnerabilidades apontadas pelas ferramentas automatizadas, identificando e sinalizando os possíveis falsos positivos para revisão e confirmação pelo servidor responsável antes do reporte às equipes de desenvolvimento, vedada a eliminação autônoma de alertas sem validação prévia do responsável pela segurança.	Média	Média	5 dias úteis
Implementar painéis de observabilidade da esteira (Grafana/Kibana), coletando métricas de tempo de build, taxa de falha e frequência de deploy (DORA Metrics), disponibilizando os painéis para análise e decisão do servidor responsável.	Média	Baixa	7 dias úteis

Atuar no troubleshooting de falhas de build/deploy, analisando logs da esteira e restabelecendo o serviço para as equipes de desenvolvimento.	Alta	Alta	5 dias úteis
Documentar a arquitetura da esteira DevSecOps e os fluxos de deploy, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da disponibilização para consumo dos times, mantendo a base de conhecimento técnica atualizada conforme as atualizações aprovadas.	Média	Baixa	7 dias úteis
Automatizar o provisionamento de ambientes efêmeros para testes, garantindo que sejam criados e destruídos dinamicamente conforme demanda, conforme os parâmetros de provisionamento e as políticas de uso definidos pelo servidor responsável.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Configurar alertas de segurança e conformidade no pipeline, conforme os critérios e parâmetros definidos pelo servidor responsável pela segurança institucional, notificando automaticamente os responsáveis via chat (Slack/Teams) ou e-mail.	Média	Média	5 dias úteis

DADOS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Administração de Dados	Elaborar e manter Modelos de Dados Lógicos e Físicos (MER/DER), utilizando ferramentas de modelagem, com base nos requisitos de negócio levantados junto às áreas e nas diretrizes técnicas definidas pelo servidor responsável pela arquitetura de dados, para revisão e aprovação antes da implementação.	Alta	Média	7 dias úteis

	Gerar Scripts DDL (Data Definition Language) para criação ou alteração de objetos de banco de dados (tabelas, views, indexes) conforme as especificações técnicas aprovadas pelo servidor responsável, para revisão e autorização antes da execução em produção, vedada a execução autônoma de scripts DDL em ambiente produtivo sem aprovação prévia."	Alta	Média	7 dias úteis
	Manter atualizado o Dicionário de Dados, documentando as definições técnicas, domínios, tipos de dados e regras de negócio de cada atributo conforme as definições aprovadas pelas áreas de negócio e pelo servidor responsável pela Governança de Dados.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Executar Engenharia Reversa de Bancos de Dados, mapeando estruturas de sistemas legados não documentados para regularização da arquitetura, disponibilizando o resultado ao servidor responsável pela arquitetura de dados para análise e tomada de decisão.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Minutar Padrões de Nomenclatura de Dados, propondo regras para nomeação de tabelas, colunas e constraints para validação da Governança.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Executar Rotinas de Qualidade de Dados (Data Quality), perfilando os dados (Data Profiling) para identificar inconsistências, duplicidades e campos nulos, reportando as inconsistências identificadas ao servidor responsável para que adote as providências necessárias.	Alta	Média	7 dias úteis
	Mapear a Linhagem de Dados (Data Lineage), documentando a origem, as transformações e o destino dos dados críticos entre os sistemas.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Coletar e organizar os elementos técnicos das propostas de banco de dados das fábricas de software (modelos de dados, scripts DDL, documentação técnica), elaborando quadro comparativo objetivo de correspondência com os padrões	Alta	Média	7 dias úteis

	corporativos de dados, para subsidiar a análise de aderência e a decisão pelo servidor responsável, vedada a emissão de qualquer manifestação conclusiva sobre a conformidade ou adequação técnica das propostas.			
	Otimizar Consultas SQL (Query Tuning) sob a ótica do Modelo, sugerindo a criação de índices ou desnormalização controlada para melhoria de performance para análise e decisão pelo servidor responsável.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Apoiar a definição de Dados Mestres (MDM), coletando e organizando os dados técnicos dos sistemas para subsidiar a identificação das entidades douradas (Golden Records) e seus atributos canônicos, para análise e decisão pelo servidor responsável pela Governança de Dados, vedada a identificação autônoma dos Golden Records ou a definição dos atributos canônicos institucionais.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Documentar Matriz de Rastreabilidade de Dados, vinculando os atributos do modelo de dados aos requisitos de negócio e relatórios que os consomem, para revisão e aprovação pelo servidor responsável.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Coletar e organizar os dados técnicos comparativos entre os sistemas de origem e destino da migração (tipos de dados, estruturas de tabelas, mapeamentos de campos, volumes), produzindo relatório técnico descritivo com as correspondências e divergências identificadas, para subsidiar a análise de compatibilidade e a decisão sobre a viabilidade técnica da migração pelo servidor responsável, vedada a elaboração de Parecer Técnico ou a emissão de qualquer conclusão sobre a viabilidade ou a recomendação de realização da migração.	Alta	Média	7 dias úteis
Perfil	**Descrição**	**Complexidade**	**Urgência**	**Tempo Máximo de Resolução**

Cientista de Dados	Realizar Análise Exploratória de Dados (EDA), gerando relatórios estatísticos sobre distribuições, correlações e outliers para subsidiar a verificação objetiva da qualidade da base pelo servidor responsável, reportando as inconsistências e anomalias identificadas para análise e decisão.	Alta	Média	7 dias úteis
	Executar Engenharia de Atributos (Feature Engineering), criando novas variáveis preditivas a partir dos dados brutos para enriquecer os modelos, conforme as diretrizes técnicas e o escopo analítico definidos pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
	Treinar e Otimizar Modelos de Machine Learning, selecionando algoritmos conforme a metodologia e o escopo analítico aprovados pelo servidor responsável e ajustando hiperparâmetros para maximizar a performance, disponibilizando os resultados para análise e aprovação antes da promoção ao ambiente de produção.	Alta	Média	7 dias úteis
	Mensurar e reportar a Acurácia dos Modelos, aplicando técnicas de validação cruzada (Cross-Validation) e calculando métricas de erro (RMSE, AUC-ROC, F1-Score), disponibilizando os resultados para análise e decisão do servidor responsável quanto à adequação do modelo para promoção à produção.	Alta	Média	7 dias úteis
	Gerar Relatório de Explicabilidade (XAI), utilizando técnicas como SHAP ou LIME para detalhar quais variáveis mais influenciaram a decisão do modelo para disponibilização ao servidor responsável e às áreas de negócio para compreensão e validação do comportamento do modelo.	Alta	Média	7 dias úteis
	Executar testes técnicos de Viés Algorítmico (Fairness) nos modelos, aplicando métricas estatísticas padronizadas (disparidade demográfica, equalidade de oportunidade) contra os grupos de controle definidos, produzindo relatório descritivo com os índices calculados para subsidiar a avaliação e a decisão	Alta	Média	7 dias úteis

sobre a conformidade ética e a adequação do modelo pelo servidor responsável, vedada a emissão autônoma de qualquer conclusão sobre a presença ou ausência de discriminação ou sobre a conformidade do modelo com requisitos éticos ou legais.			
Empacotar Artefatos do Modelo (Model Packaging), gerando os arquivos binários e o arquivo de requisitos para deploy pela engenharia.	Alta	Média	7 dias úteis
Monitorar a Degradação do Modelo (Model Drift), configurando alertas conforme os limiares de divergência definidos e aprovados pelo servidor responsável para detectar quando os dados de produção divergem dos dados de treinamento, reportando os alertas acionados ao servidor responsável para que adote as providências de retreinamento ou substituição do modelo.	Alta	Alta	5 dias úteis
Estruturar Protocolos de Teste A/B, propondo o tamanho da amostra e a significância estatística com base em referências metodológicas de mercado, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da execução, vedada a definição autônoma dos parâmetros estatísticos que condicionarão as conclusões dos testes.	Alta	Média	7 dias úteis
Elaborar Apresentações de Data Storytelling, traduzindo resultados matemáticos complexos em gráficos e subsídios técnicos para análise e tomada de decisão pelo servidor responsável, vedada a emissão de recomendações estratégicas conclusivas sobre as ações de negócio a serem adotadas.	Média	Média	5 dias úteis
Documentar a Metodologia Científica, registrando as hipóteses assumidas, as fontes de dados utilizadas e as limitações do modelo desenvolvido para revisão e aprovação pelo servidor responsável.	Média	Baixa	7 dias úteis

	Propor a especificação analítica dos requisitos de negócio levantados, sugerindo o enquadramento técnico do problema (classificação, regressão ou clusterização) com base nas características dos dados e nos objetivos declarados pelo gestor, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes do início do desenvolvimento do modelo, vedada a definição autônoma do enquadramento analítico sem validação prévia.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Perfil	**Descrição**	**Complexidade**	**Urgência**	**Tempo Máximo de Resolução**
Arquiteto de Dados	Elaborar o Desenho da Arquitetura Técnica de Big Data, propondo as camadas de ingestão (Landing), processamento (Bronze/Silver/Gold) e consumo no Data Lake/Warehouse, para revisão e aprovação pelo servidor responsável pela arquitetura de dados institucional antes da sua adoção como referência técnica do projeto.	Alta	Média	7 dias úteis
	Documentar e estruturar os Pipelines de Integração de Dados (ETL/ELT), descrevendo o fluxo de extração, transformação e carga entre sistemas legados e a plataforma analítica conforme as diretrizes técnicas definidas pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da implementação, vedada a criação autônoma dos fluxos de integração sem aprovação prévia.	Alta	Média	7 dias úteis
	Pesquisar e compilar referências técnicas de mercado sobre formatos de arquivo (Parquet, Avro, Delta) e protocolos de API para interoperabilidade de dados, organizando as informações em documento comparativo estruturado para subsidiar a definição dos Padrões de Interoperabilidade pelo servidor responsável, vedada a especificação ou definição autônoma de qualquer padrão de formato ou protocolo que vincule os projetos de integração do órgão.	Alta	Baixa	10 dias úteis

	Apoiar a elaboração da Estratégia de Ingestão de Dados, levantando e documentando os dados técnicos dos fluxos (volumes, frequências, latências exigidas) que subsidiem a decisão sobre o processamento em Batch (lote) ou Streaming (tempo real) pelo servidor responsável, vedada a especificação autônoma do paradigma de processamento a ser adotado.	Alta	Média	7 dias úteis
	Realizar Prova de Conceito (PoC) de Ferramentas de Dados, testando novas tecnologias de processamento e produzindo relatório técnico descritivo com os resultados dos testes para análise e decisão da gestão quanto à adoção da tecnologia, vedada a emissão de conclusão autônoma sobre a viabilidade ou a recomendação de adoção de qualquer ferramenta institucional.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Documentar proposta de Estratégia de Particionamento e Indexação, sugerindo como os dados poderiam ser armazenados fisicamente para otimizar a performance de consultas e custos com base em benchmarks técnicos, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da implementação, vedada a definição autônoma da estratégia física de armazenamento sem aprovação prévia.	Alta	Média	7 dias úteis
	Documentar a aplicação dos Controles de Segurança em Dados (Data Sec) na arquitetura, descrevendo tecnicamente a implementação de criptografia em repouso/trânsito e mascaramento conforme as diretrizes de segurança e proteção de dados definidas pelo servidor responsável pela segurança institucional, para revisão e aprovação antes da implementação, vedada a especificação autônoma dos controles de segurança ou das regras de mascaramento não previamente aprovadas pelo responsável pela PSI e pela LGPD.	Alta	Média	7 dias úteis
	Elaborar Estudo de Modernização de Legado, levantando e documentando os dados técnicos das bases on-premise (volumetria, dependências, requisitos de performance) e as opções de arquiteturas em nuvem (Cloud Data Platform)	Alta	Baixa	10 dias úteis

	disponíveis no mercado, para subsidiar o planejamento técnico da migração pelo servidor responsável, vedada a elaboração autônoma do plano de migração ou a definição das etapas e janelas de corte operacional.			
	Estimar e consolidar Custos de Processamento e Armazenamento (FinOps), estimando o consumo de recursos da arquitetura proposta para subsidiar o orçamento.	Alta	Média	7 dias úteis
	Documentar proposta de Arquitetura de Alta Disponibilidade para Dados, descrevendo as opções de estratégias de replicação e Disaster Recovery (DR) tecnicamente viáveis para os repositórios críticos, para revisão e aprovação pelo servidor responsável pela infraestrutura crítica e pela continuidade dos serviços, vedada a definição autônoma das estratégias de replicação ou dos parâmetros de RTO/RPO dos repositórios de dados sem aprovação prévia do servidor competente.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Verificar objetivamente o preenchimento dos critérios formais de qualidade técnica dos Pipelines desenvolvidos (cobertura de testes, documentação técnica, conformidade com os padrões de nomenclatura aprovados), identificando critérios ausentes ou desatendidos e reportando as pendências ao servidor responsável para que adote as providências necessárias antes da implantação, vedada a emissão de qualquer manifestação conclusiva sobre a qualidade técnica, a conformidade arquitetural ou a aprovação para implantação dos Pipelines.	Alta	Média	7 dias úteis
	Documentar a Topologia de Dados, mantendo atualizados os diagramas que mostram o fluxo de dados, componentes de infraestrutura e integrações para revisão e aprovação pelo servidor responsável.	Média	Baixa	7 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Engenharia de IA	Desenvolver APIs de Inferência (Model Serving), encapsulando os modelos de ML em microsserviços escaláveis para consumo em tempo real, conforme os padrões de API e segurança aprovados pelo servidor responsável.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Construir Pipelines de Treinamento Automatizado (CT), utilizando orquestradores para automatizar o fluxo de ingestão, treino e validação, conforme as diretrizes técnicas e o escopo de treinamento aprovados pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
	Implementar Monitoramento de Modelos (Model Observability), configurando alertas conforme os limiares de Data Drift e Concept Drift definidos e aprovados pelo servidor responsável para detecção de degradação dos modelos em produção, reportando os alertas acionados ao servidor responsável para que adote as providências de retreinamento ou substituição do modelo.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Manter e organizar o Ciclo de Vida do Modelo (Model Registry), utilizando ferramentas para versionar artefatos, parâmetros e métricas de cada experimento, conforme os critérios de versionamento e as políticas de retenção definidos pelo servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis
	Otimizar Código para Inferência, refatorando scripts de Python para execução performática e reduzindo a latência de resposta das APIs.	Alta	Média	7 dias úteis

	Containerizar Soluções de IA, criando imagens Docker otimizadas para garantir portabilidade entre ambientes, conforme os padrões de imagem e as diretrizes de segurança aprovados pelo servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis
	Configurar Esteiras de CI/CD para ML, automatizando os testes unitários, testes de integração e o deploy contínuo dos modelos nos ambientes de homologação e produção, conforme os parâmetros técnicos e as condições de promoção para produção definidos e aprovados pelo servidor responsável, vedado o deploy autônomo em produção sem aprovação prévia do servidor competente.	Alta	Média	7 dias úteis
	Implementar Feature Store, criando repositórios centralizados de variáveis (features) para garantir consistência entre os dados de treinamento e os dados de inferência, conforme as especificações técnicas e as features aprovadas pelo servidor responsável.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Realizar Otimização de Hardware (GPU/TPU), configurando o uso eficiente de aceleradores gráficos para reduzir o tempo de treinamento e inferência, conforme os parâmetros de alocação e as políticas de uso de recursos aprovados pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
	Executar Testes de Carga em Modelos, simulando alto volume de requisições e coletando métricas de performance (latência, throughput, taxa de erro) para subsidiar o dimensionamento da infraestrutura (Auto-scaling) pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma dos parâmetros de escalonamento ou da infraestrutura a ser provisionada.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Implementar e configurar Estratégias de Deploy (Canary/Blue-Green), configurando o roteamento de tráfego conforme a estratégia definida e aprovada pelo servidor responsável para testar novas versões do modelo com	Alta	Média	7 dias úteis

	risco controlado, vedada a definição autônoma da estratégia de deploy ou dos critérios de rollback sem aprovação prévia.			
	Documentar a Arquitetura de MLOps, descrevendo os fluxos de dados e componentes de infraestrutura envolvidos no ciclo de vida da IA conforme a arquitetura aprovada pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da publicação, vedada a criação autônoma de fluxos ou componentes não previamente aprovados.	Média	Baixa	7 dias úteis
Perfil	**Descrição**	**Complexidade**	**Urgência**	**Tempo Máximo de Resolução**
Analista de Business Intelligence (BI)	Mapear Requisitos de Visualização, levantando junto às áreas de negócio quais indicadores (KPIs) e dimensões de análise devem compor os painéis "para aprovação pelo servidor responsável antes da configuração dos painéis.	Média	Média	5 dias úteis
	Desenvolver Modelagem Dimensional (Star Schema), criando tabelas fato e dimensão otimizadas para performance de leitura em ferramentas de BI, conforme as especificações técnicas e os requisitos aprovados pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da implementação em produção.	Média	Média	5 dias úteis
	Implementar Rotinas de ETL (Extração, Transformação e Carga), criando scripts (SQL, Python ou Power Query) para limpar e unificar dados de múltiplas fontes, conforme as regras de transformação e os mapeamentos de dados definidos e aprovados pelo servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis
	Desenvolver Painéis Gerenciais Interativos (Dashboards), configurando gráficos, filtros e drill-downs na ferramenta oficial, conforme os requisitos de	Média	Média	5 dias úteis

	visualização aprovados pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da publicação para os usuários.			
	Escrever Medidas e Fórmulas Complexas (DAX/M), codificando a lógica de negócio definida e aprovada pelas áreas responsáveis e pelo servidor competente para cálculos de acumulados, comparativos temporais (YoY, MoM) e médias móveis, vedada a definição autônoma das regras de cálculo ou dos critérios analíticos institucionais.	Alta	Média	7 dias úteis
	Documentar Memória de Cálculo de Indicadores, registrando tecnicamente a origem do dado, a fórmula aplicada e a frequência de atualização para fins de auditoria.	Baixa	Baixa	15 dias úteis
	Configurar Segurança em Nível de Linha (RLS), implementando as regras de acesso por perfil de usuário definidas e aprovadas pelo servidor responsável pela segurança e governança de dados, para garantir que cada usuário visualize apenas os dados autorizados ao seu perfil, vedada a definição autônoma dos critérios de visibilidade ou das regras de acesso a dados gerenciais.	Média	Alta	3 dias úteis
	Otimizar Performance de Relatórios, analisando gargalos no tempo de carregamento e refatorando consultas ou modelos de dados ineficientes disponibilizando os resultados da otimização para aprovação pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
	Apoiar a condução de Treinamentos de Self-Service BI, preparando os materiais didáticos, organizando a logística das sessões e demonstrando o funcionamento prático dos painéis e a criação de relatórios simples a partir dos datasets homologados, sob supervisão e direção do servidor responsável pela capacitação, vedado o exercício autônomo de papel de instrutor institucional ou a definição do conteúdo programático dos treinamentos.	Baixa	Baixa	15 dias úteis

	Verificar objetivamente a Qualidade dos Dados no painel, cruzando os valores apresentados com os sistemas de origem e reportando as divergências identificadas ao servidor responsável para que adote as providências necessárias, vedada a emissão de qualquer conclusão autônoma sobre a confiabilidade ou adequação dos dados apresentados.	Média	Alta	3 dias úteis
	Publicar e Agendar Atualização de Datasets, configurando os gateways de dados e as rotinas de atualização automática no servidor de BI, conforme os parâmetros de publicação e as frequências de atualização definidos e aprovados pelo servidor responsável.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Realizar Manutenção Evolutiva de Painéis, implementando tecnicamente as alterações de regras de negócio e as novas visualizações conforme as solicitações aprovadas pelo servidor responsável via chamado, vedada a alteração autônoma de qualquer regra de cálculo, indicador ou critério analítico sem aprovação prévia.	Média	Média	5 dias úteis

RELACIONAMENTO COM O NEGÓCIO, EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E COMUNICAÇÃO

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Relacionamento com o Negócio	Elaborar o Mapa de Oportunidades de TI, levantando e documentando os gargalos nos processos de negócio identificados pelas próprias áreas finalísticas e organizando as informações em formato estruturado, para análise e aprovação pelo servidor responsável, com propostas de soluções tecnológicas viáveis vedada a emissão de diagnóstico organizacional autônomo sobre os processos das áreas finalísticas.	Alta	Média	7 dias úteis

Aplicar a Matriz de Priorização de Demandas, gerando um ranking objetivo baseado em valor de negócio e esforço técnico para decisão do gestor.	Alta	Média	7 dias úteis
Apoiar o Refinamento Técnico do Backlog, documentando o detalhamento dos requisitos de negócio em especificações funcionais com base nas definições e orientações do Product Owner e do servidor responsável, para revisão e aprovação antes da disponibilização para as equipes de desenvolvimento, vedado o refinamento autônomo de requisitos ou a alteração do escopo dos itens sem aprovação prévia.	Alta	Alta	5 dias úteis
Redigir os Critérios de Aceite para cada funcionalidade, com base nas regras de negócio fornecidas pelo Product Owner e pelo servidor responsável, estruturando-os de forma objetiva e verificável, para revisão e aprovação pelo Product Owner antes do início do desenvolvimento, vedada a definição autônoma dos critérios de aceite sem validação prévia.	Alta	Alta	5 dias úteis
Executar a verificação objetiva preliminar das entregas, registrando evidências técnicas (prints, logs, evidências funcionais) de aderência ou desvio em relação aos critérios de aceite aprovados, reportando os resultados ao Product Owner para que realize a homologação final, vedada a emissão de qualquer conclusão autônoma sobre a conformidade ou a aprovação da entrega.	Média	Alta	3 dias úteis
Propor a Estratégia de Releases (Roadmap), organizando o agrupamento de funcionalidades em pacotes de entrega que maximizem o valor para o negócio para análise e aprovação pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
Produzir e atualizar o Catálogo de Serviços de Negócio, documentando o portfólio técnico de TI aprovado pelo servidor responsável em linguagem acessível às áreas demandantes, para revisão e aprovação antes da publicação,	Média	Média	5 dias úteis

vedada a inclusão autônoma de serviços ou a alteração do escopo do portfólio sem aprovação prévia.			
Minutar o Termo de Alinhamento de Expectativas (SLA de Negócio), consolidando as definições de escopo, prazos estimados e restrições orçamentárias fornecidas pelo servidor responsável, para revisão, complementação e assinatura pelo servidor competente, vedada a elaboração autônoma do conteúdo estratégico do Termo ou sua circulação sem prévia aprovação.	Média	Média	5 dias úteis
Redigir o Documento de Defesa de Demandas, consolidando justificativas técnicas e benefícios esperados para subsidiar a aprovação de projetos prioritários.	Alta	Média	7 dias úteis
Calcular e consolidar KPIs de Valor de Negócio, produzindo relatórios trimestrais de impacto das soluções de TI, conforme os KPIs definidos e aprovados pelo servidor responsável.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Coletar e organizar as informações técnicas sobre divergências identificadas entre as áreas de negócio e a TI, estruturando os dados em relatório descritivo com os pontos de divergência levantados, os impactos técnicos identificados e as opções de solução disponíveis, para subsidiar a elaboração da Nota Técnica e a decisão sobre o destravamento exclusivamente pelo servidor responsável, vedada a elaboração autônoma de Nota Técnica ou qualquer documento com força conclusiva sobre as divergências organizacionais.	Alta	Alta	5 dias úteis
Executar e tabular a Pesquisa de Satisfação, consolidando os dados coletados em relatório descritivo estruturado por categoria de resposta, para análise e identificação dos principais ofensores e elaboração do plano de ação pelo	Média	Baixa	7 dias úteis

	servidor responsável, vedada a emissão autônoma de conclusão sobre as prioridades de melhoria ou a definição das ações corretivas a serem adotadas.			

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Sistemas Críticos	Apoiar o Refinamento Técnico do Backlog, documentando o detalhamento dos épicos em histórias de usuário com base nos critérios de aceite técnicos e regras de negócio definidos pelo Product Owner e pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da disponibilização para as equipes de desenvolvimento, vedado o refinamento autônomo de critérios de aceite ou regras de negócio sem aprovação prévia.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Executar a verificação objetiva preliminar das entregas, verificando o atendimento dos itens aos critérios de aceite aprovados e produzindo relatório técnico descritivo com as correspondências e desvios identificados, para subsidiar a homologação formal pelo servidor responsável, vedada a emissão de qualquer conclusão autônoma sobre a aderência ou aprovação das entregas.	Média	Alta	3 dias úteis
	Mapear Riscos Operacionais Críticos junto às áreas de negócio, levantando e documentando os pontos únicos de falha e gargalos de performance identificados pelas próprias áreas em relatório estruturado, para análise e decisão pelo servidor responsável quanto às ações de mitigação a serem adotadas, vedada a emissão de diagnóstico organizacional autônomo sobre os sistemas críticos.	Alta	Média	7 dias úteis
	Elaborar a Matriz de Criticidade de Funcionalidades, organizando os requisitos conforme os critérios de impacto no negócio definidos e aprovados pelo servidor responsável, para priorizar testes e monitoramento, para revisão e	Alta	Média	7 dias úteis

validação antes da utilização como referência técnica, vedada a classificação autônoma de criticidade sem parâmetros pré-aprovados.			
Produzir subsídios técnicos para as recomendações de Contingência de Negócio, descrevendo tecnicamente os procedimentos manuais ou alternativos identificados em caso de indisponibilidade, para análise, complementação e aprovação pelo servidor responsável antes da adoção como protocolo operacional, vedada a definição autônoma dos procedimentos de contingência operacional.	Média	Média	5 dias úteis
Minutar a Pauta Técnica de Sala de Crise em períodos críticos, consolidando os relatórios de monitoramento em tempo real para decisão dos gestores.	Média	Baixa	7 dias úteis
Elaborar Relatórios de Defesa Técnica para priorização de débitos técnicos (refatoração) que ameaçam a estabilidade do sistema crítico para análise e decisão pelo servidor responsável quanto à priorização das ações de refatoração.	Alta	Média	7 dias úteis
Apoiar a configuração de Painéis de Observabilidade de Negócio (ex: inscrições por minuto), sugerindo a implementação das métricas definidas pela gestão para monitoramento.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Elaborar Relatório Técnico de Post-Mortem após incidentes, detalhando a cronologia, causa raiz técnica e sugestão de plano de ação preventivo.	Média	Baixa	7 dias úteis
Elaborar Estudo de Capacidade (Capacity Planning), documentando e organizando as projeções de negócio (volumetria) fornecidas pelas áreas responsáveis e as estimativas técnicas de requisitos de infraestrutura com base nos parâmetros técnicos de referência aprovados, para análise e decisão pelo	Média	Média	5 dias úteis

	servidor responsável quanto ao planejamento de capacidade a ser adotado, vedada a definição autônoma dos requisitos técnicos de infraestrutura.			
	Propor alterações técnicas para otimização de performance no fluxo de negócio crítico, visando redução de latência e erros.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Fornecer subsídios técnicos durante crises, consolidando informações entre infraestrutura e desenvolvimento para comunicação oficial da TI para o gestor.	Alta	Alta	5 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Analista de Negócio	Facilitar e apoiar a logística das oficinas de elicitação, coletando e documentando os requisitos (Funcionais, Não Funcionais, de Infraestrutura ou Segurança) levantados junto às áreas de negócio e organizando os critérios técnicos identificados para revisão, complementação e aprovação pelo servidor responsável, vedado o exercício autônomo de papel de liderança institucional na condução das sessões.	Média	Média	5 dias úteis
	Minutar o Termo de Validação de Requisitos, consolidando os artefatos produzidos e apoiando a coleta das assinaturas de concordância dos stakeholders de negócio, para revisão, complementação e formalização pelo servidor responsável, vedada a condução autônoma do processo de formalização ou a circulação do Termo sem prévia aprovação do servidor competente.	Média	Média	5 dias úteis
	Atualizar a Matriz de Rastreabilidade de Requisitos (RTM), assegurando o registro correto do vínculo entre a necessidade de negócio, o requisito técnico	Média	Média	5 dias úteis

e o caso de teste, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da utilização como referência de rastreabilidade do projeto.			
Realizar o repasse técnico (Handover) para as equipes executoras, apresentando a documentação aprovada e esclarecendo dúvidas sobre as regras de negócio, conforme o conteúdo da documentação aprovada pelo servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis
Elaborar e Executar o Roteiro de Testes de Aceitação (UAT), com base nos critérios de aceite aprovados pelo Product Owner e pelo servidor responsável, preparando a massa de dados e registrando as evidências de sucesso ou falha, para subsidiar a decisão de homologação pelo servidor responsável, vedada a emissão de qualquer conclusão autônoma sobre a aprovação ou rejeição da entrega.	Média	Média	5 dias úteis
Produzir Manuais de Usuário e Guias Rápidos, documentando em linguagem acessível as funcionalidades e procedimentos operacionais da solução entregue conforme a documentação técnica aprovada pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da publicação para os usuários finais.	Baixa	Baixa	15 dias úteis
Documentar o Dicionário de Dados de Negócio, registrando o significado, formato e regras de validação dos campos conforme as definições aprovadas pelas áreas de negócio e pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da utilização como referência técnica da solução, vedada a definição autônoma das regras de validação ou dos critérios de aceitação dos dados.	Média	Baixa	7 dias úteis
Apoiar o desenho de Fluxogramas de Processo (BPMN) ou Fluxo de Dados (DFD), de forma a ilustrar as entradas, processamentos e saídas (AS-IS e TO-BE), conforme as definições das áreas de negócio e do servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis

	Levantar dados de custos e benefícios para subsidiar o Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica elaborado pelo Especialista em relacionamento com o negócio.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Redigir a Declaração de Escopo Preliminar, listando objetivamente os elementos que fazem parte e os que não fazem parte (limites) da demanda solicitada, para revisão, complementação e aprovação pelo servidor responsável antes da formalização, vedada a definição autônoma dos limites do escopo sem validação prévia.	Média	Média	5 dias úteis
	Elaborar Relatório de Análise de Gaps, comparando o cenário atual com o cenário desejado definido pelas áreas de negócio e pelo servidor responsável, e listando as funcionalidades identificadas para cobrir a lacuna, para análise e decisão pelo servidor responsável quanto às ações a serem adotadas.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Documentar Requisitos Não Funcionais de Arquitetura (ex: volumetria, tempo de resposta, disponibilidade), coletando parâmetros junto às áreas técnicas.	Alta	Baixa	10 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Analista em UX	Planejar e Executar Pesquisas com Usuários (User Research), facilitando entrevistas e testes de usabilidade, e produzindo relatório consolidado com os dados coletados e os padrões identificados, para análise e decisão pelo servidor responsável, vedado o exercício autônomo de papel de liderança institucional na condução das sessões.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Elaborar Personas e Mapas de Jornada do Usuário, tangibilizando os dados da pesquisa em artefatos visuais que representem as dores e necessidades do público com base nos dados coletados na pesquisa, para revisão e aprovação	Alta	Baixa	10 dias úteis

pelo servidor responsável antes da utilização como referência técnica do projeto.			
Propor a Arquitetura da Informação (Sitemaps/Fluxos), estruturando a navegação e a hierarquia de conteúdo da solução digital para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da implementação.	Alta	Média	7 dias úteis
Criar Protótipos de Baixa Fidelidade (Wireframes), representando a estrutura e o layout das telas para verificação objetiva e aprovação pelo servidor responsável antes do refinamento visual, vedada a emissão de conclusão autônoma sobre a adequação da estrutura ou do layout das interfaces.	Média	Média	5 dias úteis
Desenvolver Protótipos de Alta Fidelidade (Mockups Interativos) no software padrão, simulando a navegação real para validação do Product Owner.	Alta	Média	7 dias úteis
Manter o Design System, documentando os componentes visuais existentes (botões, inputs, cards) e seus comportamentos, e propondo novos componentes com base nas necessidades identificadas nos projetos, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da incorporação à biblioteca oficial, vedada a criação autônoma de componentes ou a alteração dos padrões visuais institucionais sem aprovação prévia.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Documentar e detalhar os requisitos de Acessibilidade (WCAG) aplicáveis à solução, descrevendo tecnicamente os critérios de contraste, navegação por teclado e leitores de tela conforme os padrões de acessibilidade definidos e aprovados pelo servidor responsável, para disponibilização aos desenvolvedores, vedada a definição autônoma das diretrizes de acessibilidade institucionais sem aprovação prévia.	Alta	Média	7 dias úteis

Executar Avaliação Heurística de Interfaces, aplicando as 10 Heurísticas de Nielsen como referência técnica para identificar objetivamente os pontos de divergência das interfaces existentes em relação aos critérios estabelecidos, produzindo relatório descritivo com os pontos identificados para análise e decisão pelo servidor responsável quanto às ações corretivas a serem adotadas, vedada a emissão autônoma de qualquer conclusão sobre a qualidade, a adequação ou a conformidade das interfaces analisadas.	Média	Média	5 dias úteis
Executar Avaliação Heurística de Interfaces, aplicando as 10 Heurísticas de Nielsen como referência técnica para identificar objetivamente os pontos de divergência das interfaces existentes em relação aos critérios estabelecidos, produzindo relatório descritivo com os pontos identificados para análise e decisão pelo servidor responsável quanto às ações corretivas a serem adotadas, vedada a emissão autônoma de qualquer conclusão sobre a qualidade, a adequação ou a conformidade das interfaces analisadas.	Média	Alta	3 dias úteis
Executar Design Review (Visual QA), verificando objetivamente se a tela implementada em homologação está fiel ao protótipo aprovado (Pixel Perfect) e reportando as divergências identificadas ao servidor responsável para que adote as providências necessárias.	Média	Alta	3 dias úteis
Redigir Microtextos de Interface (UX Writing), propondo rótulos, mensagens de erro e instruções claras para guiar o usuário na navegação, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da implementação, vedada a definição autônoma do conteúdo comunicacional das interfaces sem aprovação prévia.	Média	Média	5 dias úteis
Realizar Benchmarking de Experiência, analisando soluções de mercado e apresentando relatório comparativo de funcionalidades e fluxos para análise e decisão pelo servidor responsável quanto às referências a serem adotadas.	Média	Baixa	7 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Gestão de Comunicação Corporativa	Produzir conteúdo técnico-informativo (Newsletters, Comunicados) para os canais internos da TI, informando sobre janelas de manutenção, novos serviços e status de projetos para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da publicação nos canais.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Revisar e adaptar a linguagem técnica (Tech Writing) de manuais, tutoriais e FAQs, visando clareza e acessibilidade para o usuário final não técnico, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da publicação.	Alta	Média	7 dias úteis
	Operacionalizar Campanhas de Conscientização (ex: Segurança da Informação, Uso Correto de Equipamentos), criando peças gráficas e textos conforme diretrizes da Assessoria Especial de Comunicação Social do MEC.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Manter atualizado o Portal de Serviços e a Intranet da TI, publicando notícias, atualizando banners e organizando a biblioteca de documentos públicos conforme os conteúdos previamente aprovados pelo servidor responsável pela comunicação institucional, vedada a publicação autônoma de conteúdo nos canais oficiais sem aprovação prévia.	Média	Média	5 dias úteis
	Organizar e apoiar a logística de eventos técnicos (Webinars, Workshops, Town Halls), preparando convites, pautas e apresentações visuais (PPT), conforme as orientações do servidor responsável pelos eventos e para uso pelos apresentadores designados.	Média	Média	5 dias úteis
	Minutar o Plano de Comunicação de Projetos, consolidando as definições de matriz de interessados, canais a serem usados e cronograma de disparos	Alta	Média	7 dias úteis

fornecidas pelo Gerente do Projeto e pelas áreas envolvidas, para validação e aprovação do Gestor do Projeto.			
Apoiar a comunicação de incidentes críticos (Crise de TI), redigindo notas de esclarecimento técnico para o público interno sob orientação da gestão.	Alta	Alta	5 dias úteis
Coletar métricas de engajamento dos canais (taxa de abertura de e-mails, visualizações na intranet), gerando relatórios de alcance para a gestão.	Média	Baixa	7 dias úteis
Criar e manter templates de identidade visual para os artefatos de TI (documentos e apresentações), aplicando as diretrizes do Manual da Marca do órgão, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da disponibilização para uso pelas equipes, vedada a definição autônoma de padrões visuais não previstos no Manual da Marca.	Média	Baixa	7 dias úteis
Realizar pesquisas de satisfação (Survey) sobre a comunicação da TI, tabulando os resultados e sugerindo melhorias nos canais para análise e decisão pelo servidor responsável quanto às melhorias a serem implementadas.	Média	Baixa	7 dias úteis
Produzir roteiros e vídeos tutoriais curtos (Screencasts), demonstrando o uso de novos sistemas ou funcionalidades para facilitar a adoção pelos usuários, conforme os roteiros aprovados pelo servidor responsável e para publicação após revisão e aprovação.	Alta	Baixa	10 dias úteis
Mapear stakeholders para ações de comunicação, identificando quais grupos de usuários serão impactados por mudanças específicas na infraestrutura ou sistemas, reportando o mapeamento ao servidor responsável para que defina as ações de comunicação a serem adotadas.	Alta	Média	7 dias úteis

INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DE TIC

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Especialista em Gestão de Infraestrutura de TI	Elaborar o Documento de Arquitetura de Infraestrutura (HLD/LLD), detalhando topologias, fluxos de rede e especificações de hardware para novos projetos, para revisão e aprovação pelo servidor responsável pela arquitetura institucional antes da sua adoção como referência técnica do projeto	Alta	Média	7 dias úteis
	Produzir e atualizar Diagramas Técnicos e POPs (Procedimentos Operacionais Padrão), assegurando que a documentação reflita fielmente o ambiente instalado (As-Built) para revisão e aprovação pelo servidor responsável.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Elaborar o Relatório de Análise de Causa Raiz (RCA) após incidentes críticos, detalhando a falha técnica e propondo ações corretivas para análise, para análise e decisão pelo servidor responsável quanto ao plano de correção a ser adotado.	Alta	Média	7 dias úteis
	Redigir Estudos Técnicos para Melhoria de Infraestrutura, apresentando justificativas, benefícios esperados e estimativa de custos para decisão do gestor.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Configurar e testar ambientes de Prova de Conceito (PoC), documentando os resultados dos testes técnicos realizados, para subsidiar a análise de viabilidade e a decisão sobre a adoção da solução pelo servidor responsável, vedada a emissão autônoma de conclusão sobre a viabilidade técnica da solução avaliada.	Média	Baixa	7 dias úteis

	Planejar e documentar o Plano de Implementação (Rollout) de novos componentes, consolidando as definições de cronograma, riscos e plano de rollback (retorno) fornecidas pelo servidor responsável e pelas equipes técnicas envolvidas, para revisão e aprovação antes da execução, vedada a definição autônoma dos parâmetros de implementação ou dos critérios de rollback.	Alta	Média	7 dias úteis
	Elaborar o Plano de Descomissionamento de Ativos, listando os procedimentos técnicos para descarte seguro de dados (Wipe) e retirada física de equipamentos, para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da execução, vedada a execução de qualquer procedimento de descarte de dados sem autorização prévia do servidor competente.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Configurar Dashboards de Monitoramento Avançado, aplicando os limiares (thresholds) de alerta para componentes críticos conforme os parâmetros definidos e aprovados pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma dos critérios de alerta sem aprovação prévia.	Média	Média	5 dias úteis
	Fornecer suporte técnico de Nível 3 (Especializado) em incidentes complexos, atuando na investigação profunda de logs e configurações quando o Nível 2 não solucionar.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Elaborar Relatório de Planejamento de Capacidade (Capacity Planning), projetando o esgotamento de recursos (CPU, Disco, Memória) com base em tendências históricas para análise e decisão pelo servidor responsável quanto ao planejamento de expansão ou otimização da infraestrutura.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Executar Tuning e Otimização de Performance em sistemas críticos conforme as autorizações de mudança aprovadas pelo servidor responsável, documentando o 'antes e depois' das alterações realizadas nos parâmetros de	Alta	Média	7 dias úteis

	configuração, vedada a execução de alterações em sistemas produtivos sem autorização prévia de mudança.			
	Elaborar Estudo de Otimização de Custos (FinOps), identificando recursos subutilizados ou obsoletos e propondo ações técnicas para redução de despesas para análise e decisão do servidor responsável quanto às ações de otimização a serem implementadas.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Documentar e configurar as rotinas de Backup e Retenção, implementando tecnicamente as janelas, os tipos de cópia e os testes de restauração (Restore) periódicos conforme os parâmetros definidos e aprovados na Política de Backup institucional pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma dos parâmetros de backup, dos critérios de retenção ou dos procedimentos de restauração sem aprovação prévia.	Alta	Média	7 dias úteis
	Minutar e testar o Plano de Recuperação de Desastres (DRP), para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da sua adoção como referência operacional, executando simulações de falha (Switchover/Failover) e registrando os tempos de recuperação (RTO/RPO) para subsidiar a validação dos parâmetros pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
	Preencher e documentar os campos técnicos das Requisições de Mudança (RDM), detalhando o plano técnico e os dados de impacto e riscos identificados para subsidiar a análise e a aprovação no Comitê de Mudanças (CAB), vedada a emissão autônoma de qualquer conclusão sobre a aprovação ou a rejeição das mudanças.	Média	Média	5 dias úteis
Perfil	**Descrição**	**Complexidade**	**Urgência**	**Tempo Máximo de Resolução**

Técnico em Redes e Comunicação de Dados	Operar o console de monitoramento (NOC) em tempo real, registrando incidentes de indisponibilidade ou degradação de links e ativos de rede, reportando ao servidor responsável para adoção das providências necessárias.	Média	Alta	3 dias úteis
	Abrir e acompanhar chamados técnicos (Tickets) junto às operadoras de telecomunicações, cobrando prazos de reparo e registrando protocolos, reportando o status dos chamados ao servidor responsável.	Média	Alta	3 dias úteis
	Executar a configuração de VLANs e portas em switches de acesso, seguindo a padronização de segmentação de rede definida pela engenharia.	Média	Média	5 dias úteis
	Aplicar regras de controle de acesso (ACLs) e firewall conforme solicitação formal, liberando ou bloqueando tráfego específico.	Média	Média	5 dias úteis
	Configurar escopos e reservas de IP (DHCP) e entradas de DNS conforme o plano de endereçamento e os parâmetros definidos e aprovados pelo servidor responsável, visando assegurar a conectividade correta dos dispositivos finais.	Média	Média	5 dias úteis
	Realizar a triagem inicial de alertas, identificando e sinalizando os possíveis falsos positivos para confirmação pelo servidor ou Especialista responsável antes do arquivamento, e escalando os incidentes complexos para o nível de Engenharia/Especialista, vedado o descarte autônomo de alertas sem confirmação prévia do responsável.	Média	Alta	3 dias úteis
	Executar rotinas de manutenção preventiva física (limpeza, organização de cabos) e lógica (atualização de firmware/patches) nos ativos de rede, conforme o cronograma e os procedimentos de manutenção aprovados pelo servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis

	Realizar o cabeamento estruturado (patching) em racks e patch panels, conectando novos pontos de rede ou realizando manobras físicas, conforme o projeto de cabeamento aprovado pelo servidor responsável.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Coletar e extrair relatórios de disponibilidade (Uptime) e consumo de banda dos links de dados para subsidiar a fiscalização do contrato.	Média	Média	5 dias úteis
	Executar diagnósticos de conectividade (Troubleshooting N1/N2), utilizando ferramentas de comando (ping, traceroute, telnet) para identificar falhas.	Média	Alta	3 dias úteis
	Coletar logs e evidências técnicas de incidentes de segurança ou falhas de rede, armazenando-os para análise forense ou de causa raiz.	Média	Alta	3 dias úteis
	Configurar credenciais de acesso administrativo em equipamentos de rede, aplicando as políticas de troca de senha e complexidade vigentes.	Baixa	Média	3 dias úteis
Perfil	**Descrição**	**Complexidade**	**Urgência**	**Tempo Máximo de Resolução**
Especialista em Gestão de Segurança da Informação	Minutar propostas de atualização da PSI (Política de Segurança), Normas e Procedimentos, submetendo as versões revisadas com base em frameworks (ISO 27001/NIST) para validação e aprovação pelo servidor responsável e pelo Comitê de Segurança da Informação.	Alta	Média	7 dias úteis
	Executar a Análise de Riscos de Segurança em ativos e processos, aplicando a metodologia definida e gerando a Matriz de Riscos preliminar para avaliação do gestor.	Alta	Média	7 dias úteis

	Minutar o Plano de Tratamento de Riscos, propondo controles técnicos ou administrativos para mitigar as vulnerabilidades identificadas na análise de riscos para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da implementação dos controles.	Alta	Média	7 dias úteis
	Produzir Relatório de Inteligência de Ameaças (Cyber Threat Intelligence), compilando alertas de novos vetores de ataque e sugerindo medidas preventivas.	Média	Média	5 dias úteis
	Realizar Análise Técnica de Vulnerabilidades, interpretando relatórios de scans/pentests e registrando os índices de criticidade das falhas conforme a metodologia de pontuação aprovada (ex: CVSS), para subsidiar a priorização das correções pelo servidor responsável, vedada a classificação autônoma de criticidade sem metodologia pré-aprovada.	Alta	Alta	7 dias úteis
	Minutar e testar o Plano de Resposta a Incidentes (PRIS), documentando os playbooks técnicos para cenários específicos (Ransomware, DDoS, Vazamento) com base nas diretrizes e nos procedimentos definidos pelo servidor responsável pela Segurança da Informação, para revisão e aprovação antes da adoção como referência operacional, vedada a definição autônoma dos protocolos de resposta sem aprovação prévia.	Alta	Média	7 dias úteis
	Executar procedimentos técnicos de resposta a incidentes (contenção, erradicação, coleta forense) conforme playbook, sob coordenação do Gestor de Segurança.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Coletar e organizar os elementos técnicos de segurança dos novos sistemas (especificações de controles implementados, documentação de Security by Design, registros de tratamento de dados pessoais), elaborando quadro comparativo estruturado de correspondência com os requisitos de segurança e	Alta	Média	7 dias úteis

	com os princípios da LGPD, para subsidiar a elaboração do Parecer Técnico de Conformidade e a decisão exclusivamente pelo servidor responsável e pelo Encarregado de Dados (DPO), vedada a elaboração autônoma de Parecer Técnico ou a emissão de qualquer conclusão sobre a conformidade do sistema com requisitos de segurança ou com a LGPD.			
	Coletar dados e calcular indicadores (KPIs/KRIs) de segurança, gerando o painel de monitoramento para análise de eficácia pelo CISO.	Alta	Média	7 dias úteis
	Produzir os materiais didáticos e apoiar a condução dos treinamentos de conscientização em segurança, preparando os conteúdos, organizando a logística das sessões e configurando tecnicamente os envios dos testes de phishing simulado conforme os parâmetros e o conteúdo definidos e aprovados pelo servidor responsável, sob supervisão e direção do servidor competente pela capacitação, vedado o exercício autônomo de papel de instrutor institucional, a definição do conteúdo programático dos treinamentos ou a elaboração autônoma dos critérios dos testes de phishing sem aprovação prévia.	Média	Baixa	7 dias úteis
	Organizar evidências para Auditorias, consolidando logs, configurações e documentos que comprovem o cumprimento dos controles de segurança exigidos, conforme as solicitações do servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
	Verificar objetivamente os requisitos de segurança nos Planos de Continuidade (PCN), checando o atendimento das estratégias de recuperação (Backup/DRP) aos critérios de confidencialidade e integridade aprovados, e reportando as lacunas identificadas ao servidor responsável para que adote as providências necessárias, vedada a emissão de qualquer conclusão autônoma sobre a conformidade ou adequação do PCN.	Alta	Média	7 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Analista de Segurança da Informação	Monitorar o console de eventos (SIEM/SOC) em tempo real, realizando a triagem inicial de alertas e descartando os falsos positivos catalogados na base de conhecimento aprovada pelo servidor responsável, escalando para o Especialista os alertas que não correspondam a padrões conhecidos aprovados.	Média	Alta	3 dias úteis
	Executar scans de vulnerabilidade recorrentes, operando as ferramentas de varredura e gerando relatórios brutos para análise do Especialista.	Média	Média	5 dias úteis
	Realizar a análise de logs (Log Analysis) em firewalls, proxies e servidores, buscando padrões de tráfego anômalo indicados nos playbooks de detecção.	Média	Alta	3 dias úteis
	Executar procedimentos de contenção de incidentes (ex: isolar host, bloquear IP), seguindo estritamente o passo a passo do Playbook de Resposta aprovado.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Coletar e preservar evidências digitais (dump de memória, cópia de logs) durante incidentes, seguindo os procedimentos de cadeia de custódia aprovados pelo servidor responsável, para disponibilização à auditoria posterior.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Operar ferramentas de Endpoint Protection (Antivírus/EDR), verificando o status de atualização dos agentes e tratando alertas de malware nas estações, conforme os procedimentos operacionais aprovados pelo servidor responsável, reportando as ocorrências não resolvidas.	Média	Média	5 dias úteis

	Executar rotinas de Gestão de Identidade (IAM), criando, alterando ou revogando acessos de usuários conforme chamados aprovados e matriz de perfil.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Aplicar regras de bloqueio em Firewalls/WAF, implementando as solicitações de mudança de segurança validadas pela gestão.	Média	Média	5 dias úteis
	Acompanhar o status de correção de vulnerabilidades (Patch Management), verificando se as atualizações foram aplicadas pelas equipes de infraestrutura, reportando o status das atualizações pendentes ao servidor responsável para que adote as providências necessárias junto às equipes de infraestrutura.	Média	Média	5 dias úteis
	Coletar evidências para auditorias, extraindo relatórios de acesso e configurações de segurança conforme solicitado pelo Especialista.	Média	Média	5 dias úteis
	Apoiar na execução de campanhas de Phishing Simulado, configurando o envio dos e-mails de teste e coletando as estatísticas de cliques, conforme os parâmetros da campanha definidos e aprovados pelo servidor responsável.	Baixa	Baixa	15 dias úteis
	Atualizar a documentação de procedimentos operacionais (Runbooks), registrando alterações nos passos de execução de tarefas rotineiras de segurança, conforme as alterações aprovadas pelo servidor responsável, para revisão e aprovação antes da publicação como versão vigente.	Média	Baixa	7 dias úteis
Perfil	**Descrição**	**Complexidade**	**Urgência**	**Tempo Máximo de Resolução**
	Desenhar e documentar Arquiteturas de Solução em Nuvem (HLD/LLD), propondo os componentes, zonas de disponibilidade e estratégias de rede	Alta	Média	7 dias úteis

Especialista em Gestão de Infraestrutura em Nuvem	(VPC/Subnets), para revisão e aprovação pelo servidor responsável pela arquitetura institucional antes da sua adoção como referência técnica do projeto.			
	Escrever e manter scripts de Infraestrutura como Código (IaC) (ex: Terraform, CloudFormation), garantindo o provisionamento automatizado e auditável dos ambientes, conforme a arquitetura e os padrões de provisionamento definidos e aprovados pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis
	Executar tecnicamente a Migração de Workloads (Lift-and-Shift ou Refactoring), configurando ferramentas de replicação e realizando a virada de chave (Cutover) conforme o Plano de Migração aprovado e mediante autorização prévia e expressa do servidor responsável para a execução do Cutover, vedada a realização autônoma da virada de chave sem autorização formal do servidor competente.	Alta	Alta	5 dias úteis
	Elaborar Relatório Técnico de FinOps (Rightsizing), analisando métricas de consumo e recomendando o redimensionamento ou desligamento de recursos para redução de custos.	Média	Baixa	3 dias úteis
	Configurar Políticas de Governança (Cloud Policy), implementando as restrições técnicas conforme as políticas de governança, os padrões de segurança e as regras de tagueamento definidos e aprovados pelo servidor responsável, vedada a criação autônoma de políticas ou restrições não previamente aprovadas pelo servidor competente.	Média	Média	5 dias úteis
	Implementar e manter e operar Clusters de Contêineres (Kubernetes/EKS/AKS), configurando manifestos, ingress controllers e políticas de auto-scaling conforme os parâmetros técnicos e os limites de escalabilidade definidos e aprovados pelo servidor responsável.	Alta	Média	7 dias úteis

	Configurar esteiras de CI/CD para Infraestrutura, automatizando o teste e deploy de códigos Terraform/Ansible via pipeline, conforme a arquitetura e os padrões definidos pelo servidor responsável.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Realizar a configuração avançada de Redes em Nuvem (Transit Gateway, VPN, Direct Connect), conforme a arquitetura de rede e os requisitos de segurança definidos e aprovados pelo servidor responsável, visando assegurar a conectividade entre on-premise e cloud.	Alta	Média	7 dias úteis
	Elaborar e testar o Plano de Recuperação de Desastres em Nuvem (DRP), para revisão e aprovação pelo servidor responsável antes da sua adoção como referência operacional, configurando replicação cross-region e executando testes de failover para subsidiar a validação dos parâmetros de RTO/RPO pelo servidor responsável.	Alta	Baixa	10 dias úteis
	Configurar Monitoramento e Observabilidade (CloudWatch/Prometheus), criando dashboards e alertas conforme as métricas de negócio e infraestrutura e os limiares (thresholds) definidos e aprovados pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma dos parâmetros de alerta ou das métricas institucionais a monitorar	Média	Média	5 dias úteis
	Implementar soluções de Segurança em Nuvem (WAF, Security Groups, KMS), configurando regras de proteção conforme diretrizes da equipe de Segurança.	Média	Média	5 dias úteis
	Automatizar rotinas de Backup e Snapshot (Lifecycle Manager), conforme os parâmetros de retenção e os critérios de testabilidade de restauração definidos na Política de Backup institucional aprovada pelo servidor responsável, vedada a definição autônoma dos critérios de retenção ou dos parâmetros de restauração.	Média	Média	5 dias úteis

Perfil	Descrição	Complexidade	Urgência	Tempo Máximo de Resolução
Técnico em Suporte de Banco de Dados	Monitorar a execução dos Jobs de Backup diários, verificando logs de sucesso/erro e reexecutando rotinas falhas conforme procedimento padrão, reportando as falhas persistentes ao servidor responsável.	Baixa	Alta	5 dias úteis
	Executar testes periódicos de Restore (restauração) em ambiente de homologação, registrando o tempo de recuperação e a integridade dos dados recuperados, reportando os resultados ao servidor responsável para análise e decisão.	Média	Média	5 dias úteis
	Monitorar o desempenho das instâncias (SGBD) em tempo real, identificando e reportando sessões travadas (locks) ou alto consumo de CPU/Memória.	Média	Alta	3 dias úteis
	Aplicar patches de segurança e atualizações (Minor Versions) nos SGBDs, seguindo o cronograma de janelas de manutenção aprovado pela gestão.	Média	Média	5 dias úteis
	Executar scripts de criação de usuários e concessão de permissões (Grants), estritamente conforme as solicitações aprovadas no sistema de chamados.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Coletar e extrair relatórios de volumetria (Growth Report), tabulando o crescimento do tamanho dos bancos de dados para subsidiar o planejamento de capacidade.	Média	Baixa	3 dias úteis
	Verificar a integridade dos bancos de dados (CheckDB), executando comandos de verificação de consistência e reportando anomalias estruturais ao servidor responsável para que adote as providências necessárias.	Média	Média	5 dias úteis

	Executar scripts de manutenção de índices (Rebuild/Reorganize) e atualização de estatísticas, conforme agendamento ou degradação de performance identificada, conforme os limiares de degradação de performance definidos pelo servidor responsável.	Média	Média	5 dias úteis
	Atuar no atendimento de incidentes de banco de dados (Nível 1/2), reiniciando serviços ou matando processos travados conforme instrução de trabalho.	Média	Alta	3 dias úteis
	Clonar bases de dados (Refresh) do ambiente de produção para homologação/desenvolvimento, aplicando os scripts de mascaramento de dados sensíveis aprovados pelo servidor responsável e pelo Encarregado de Dados (DPO) em atendimento à LGPD, vedada a definição autônoma dos campos a mascarar ou a aplicação de scripts não previamente aprovados.	Média	Média	5 dias úteis
	Coletar evidências de disponibilidade (Uptime) dos serviços de banco de dados, gerando relatório mensal para conferência de SLA pelo fiscal do contrato.	Baixa	Média	3 dias úteis
	Configurar alertas de monitoramento (espaço em disco, tablespace cheio), ajustando os limiares na ferramenta conforme orientação do servidor responsável.	Média	Baixa	7 dias úteis

9.3. Os prazos de atendimento listados baseiam-se em uma matriz de priorização padrão, que correlaciona a **complexidade** inferida pela senioridade do perfil profissional com a **urgência** presumida pela natureza da atividade.

9.4. Reconhece-se, no entanto, que a dinâmica operacional pode apresentar cenários atípicos, no qual a classificação padrão não reflete a real criticidade ou o impacto de uma demanda específica para o negócio.

9.5. Por conseguinte, fica estabelecida a possibilidade de alteração da classificação de urgência e/ou complexidade, em caráter excepcional, a ser definida no momento da abertura da requisição de serviço.

9.6. Para tal, a nova classificação deverá ser formalmente justificada no registro da requisição de serviço, detalhando os motivos que levaram à reclassificação. A classificação especial designada prevalecerá sobre a lógica padrão, e o prazo de atendimento correspondente à nova priorização será o válido para a referida demanda.

9.7. Exemplos de situações que justificam a reclassificação:

- **Aumento da Urgência:** Uma atividade de baixa complexidade (e.g.: criar um relatório simples) pode ter sua urgência elevada para "Alta" se for necessária para subsidiar uma decisão estratégica imediata da alta gestão.
- **Redução da Urgência:** Uma atividade de alta complexidade (e.g.: planejar a migração de um sistema) pode ter sua urgência classificada como "Baixa" se fizer parte de um planejamento de longo prazo, sem impacto imediato na operação.
- **Reavaliação de Complexidade:** Uma demanda inicialmente vista como simples pode ser reclassificada como "Média" ou "Alta" se, na análise inicial, identificar integrações ou dependências não aparentes.

Apêndice 10 – DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À LGPD

DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

À [Nome do órgão ou entidade CONTRATANTE]
Pregão Eletrônico nº: [Número do Pregão]
Contrato nº: [Número do Contrato]

A [NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ sob o nº [CNPJ], com sede à [endereço completo], representada neste ato por [Nome do representante legal], portador(a) do RG [RG] e CPF [CPF], no exercício de suas funções como [cargo do representante], declara, para todos os fins de direito, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), no que se refere às atividades a serem desenvolvidas no cumprimento do Contrato mencionado.

Comprometemo-nos a garantir que todas as atividades de tratamento de dados pessoais, envolvendo a migração de dados, monitoramento de ativo, suporte aos usuários e quaisquer outras operações que envolvam o tratamento de dados pessoais, sejam realizadas de acordo com os princípios e diretrizes estabelecidas pela LGPD.

A empresa ainda se compromete a proporcionar a CONTRATANTE todas as informações necessárias em relação ao encarregado pela proteção de dados, conforme exigências do Termo de Referência e legislação aplicável.

Declaramos ciência de que em caso de quebra de confidencialidade ou inobservância das disposições da LGPD, assim como as normas internas do CONTRATANTE, poderá implicar nas penalidades previstas no contrato e adotadas as medidas cabíveis de responsabilidade civil, penal e administrativa.

Por ser expressão da verdade, firma a presente declaração.

[Cidade], [dia] de [mês] de [ano].

Nome do Representante Legal
[Cargo]

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

