CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS POR PERFIL PROFISSIONAL

INTRODUÇÃO
O presente Catálogo de Serviços Técnicos Especializados estabelece os serviços passíveis de execução pelos perfis profissionais previstos nesta contratação, constituindo referência para o planejamento das demandas, elaboração das Ordens de Serviço, definição dos itens de backlog, classificação da complexidade, estabelecimento das metas de produtividade e aferição dos resultados obtidos. Cada serviço técnico está associado a um produto esperado, representando o resultado objetivo a ser entregue pela Contratada. A execução dos serviços observará os critérios, padrões de qualidade, indicadores de desempenho e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência. O produto esperado corresponde ao principal artefato, entrega técnica ou resultado objetivo decorrente da execução do serviço técnico, utilizado como referência para verificação do atendimento da Ordem de Serviço. A classificação da complexidade dos serviços técnicos será realizada no momento da elaboração da Ordem de Serviço ou do Item de Backlog, observando os critérios definidos neste Anexo. O nível de complexidade servirá como referência para definição dos prazos de execução, acompanhamento da produtividade e avaliação do desempenho contratual. Os serviços descritos neste catálogo possuem caráter exemplificativo e representam as atividades técnicas comumente executadas pelos perfis profissionais contratados, não restringindo a execução de atividades correlatas compatíveis com a natureza do respectivo perfil, desde que vinculadas ao objeto da contratação e observados os limites estabelecidos neste Termo de Referência.

1. DIRETRIZES GERAIS

1.1. Este catálogo estabelece os serviços técnicos especializados passíveis de execução no âmbito da presente contratação.

1.2. Os serviços descritos constituem referência para elaboração das Ordens de Serviço, classificação dos itens de backlog, definição da complexidade das demandas, estabelecimento das metas de produtividade e aferição dos resultados da execução contratual.

1.3. A Ordem de Serviço poderá contemplar um ou mais serviços técnicos previstos neste catálogo, podendo haver combinação de serviços distintos para atendimento de uma mesma demanda.

1.4. A classificação da complexidade será realizada conforme os critérios estabelecidos neste Anexo.

1.5. O recebimento definitivo observará os produtos esperados e os critérios de aceite definidos na Ordem de Serviço.

1.6. Os serviços constantes do catálogo poderão ser revisados, incluídos, excluídos ou atualizados durante a vigência contratual, desde que preservado o objeto da contratação e mediante aprovação formal da Contratante.

2. CAPÍTULO I – CIÊNCIA DE DADOS E BUSINESS INTELLIGENCE

2.1. Ciência de Dados

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição
CD-01	Realizar Exploração de Dados (EDA)	Relatório de análise exploratória	Identificar padrões, tendências, inconsistências e características dos dados.
CD-02	Desenvolver Modelo Analítico	Modelo analítico desenvolvido	Construir modelos estatísticos ou analíticos para apoio à tomada de decisão.
CD-03	Desenvolver Modelo Preditivo	Modelo preditivo implementado	Construir modelos de machine learning para previsão, classificação ou regressão.
CD-04	Treinar ou Retreinar Modelo	Modelo treinado	Executar ciclos de treinamento ou retreinamento utilizando bases de dados apropriadas.
CD-05	Avaliar Desempenho de Modelo	Relatório de avaliação	Avaliar desempenho do modelo utilizando métricas estatísticas e de aprendizado de máquina.
CD-06	Ajustar Modelo	Modelo otimizado	Realizar ajustes em parâmetros, algoritmos, variáveis ou hiperparâmetros visando melhorar o desempenho do modelo analítico ou preditivo.
CD-07	Desenvolver Pipeline ETL	Pipeline implementado	Desenvolver processos de extração, transformação e carga de dados provenientes de uma ou mais fontes de dados, objetivando preparar informações para modelos analíticos, estatísticos ou de inteligência artificial.
CD-08	Desenvolver Processo de Ingestão de Dados	Processo de ingestão implementado	Implementar mecanismos de ingestão e integração de dados estruturados ou não estruturados.
CD-09	Preparar Conjunto de Dados	Base de dados preparada	Executar limpeza, tratamento, enriquecimento e padronização dos dados para consumo analítico.
CD-10	Construir Estruturas Analíticas	Estrutura analítica implementada	Projetar e implementar estruturas analíticas, tais como Data Mart, Data Warehouse ou Data Lake, necessárias ao desenvolvimento da solução de Ciência de Dados.
CD-11	Automatizar Processos de Dados	Rotina automatizada	Desenvolver scripts, workflows ou pipelines automatizados para automatizar atividades relacionadas ao processamento de dados.
CD-12	Elaborar Estudos Técnicos sobre Dados	Relatório técnico	Elaborar estudos comparativos envolvendo tecnologias, arquiteturas, ferramentas ou métodos relacionados a dados e analytics.

2.2. Business Intelligence

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição
BI-01	Desenvolver Dashboard Operacional	Dashboard publicado	Desenvolver dashboards interativos destinados ao acompanhamento operacional ou tático de indicadores, permitindo consultas, filtros, detalhamento das informações e apoio à tomada de decisão pelos usuários.
BI-02	Desenvolver Relatórios Analíticos	Relatório analítico	Elaborar relatórios analíticos contendo indicadores, análises comparativas, séries históricas, tendências e interpretações dos dados, destinados ao apoio à tomada de decisão.
BI-03	Desenvolver Painel Executivo	Painel executivo publicado	Desenvolver painéis executivos destinados ao acompanhamento estratégico do desempenho organizacional, consolidando indicadores-chave, metas, tendências e informações gerenciais para suporte à alta administração.

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição
BI-04	Desenvolver Indicadores	Indicadores implementados	Construir indicadores de desempenho a partir dos dados disponíveis.
BI-05	Desenvolver Consultas Analíticas	Consulta implementada	Elaborar consultas SQL ou equivalentes para obtenção de informações estratégicas.
BI-06	Construir Modelo Dimensional	Modelo dimensional implementado	Desenvolver modelos estrela, snowflake ou equivalentes para suporte analítico.
BI-07	Desenvolver Pipeline ETL para Business Intelligence	Processo ETL implementado	Desenvolver processos de extração, transformação e carga de dados provenientes de uma ou mais fontes objetivando a preparação de dados para Data Warehouse, Data Mart e visualizações

3. CAPÍTULO II – ENGENHARIA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição
IA-01	Definir Arquitetura da Solução de IA	Documento de Arquitetura	Projetar a arquitetura técnica da solução de Inteligência Artificial, contemplando componentes, integrações, fluxos, requisitos funcionais e não funcionais.
IA-02	Desenvolver Integração com Serviços de IA	Integração implementada	Desenvolver integrações com modelos de IA, APIs, serviços cognitivos ou plataformas de Inteligência Artificial utilizadas pela Contratante.
IA-03	Desenvolver Agente Inteligente	Agente implementado	Desenvolver agentes inteligentes capazes de executar tarefas, interagir com usuários ou integrar sistemas utilizando modelos de IA.
IA-04	Desenvolver Ferramentas (Tools) para Agentes	Ferramenta implementada	Desenvolver ferramentas utilizadas pelos agentes inteligentes para interação com sistemas, bancos de dados, APIs ou serviços corporativos.
IA-05	Desenvolver Fluxos de Orquestração de Agentes	Fluxo implementado	Implementar fluxos de execução envolvendo um ou mais agentes inteligentes, definindo regras de interação, execução e colaboração entre eles.
IA-06	Desenvolver Estratégia de Recuperação Aumentada por Geração (RAG)	Solução RAG implementada	Projetar e implementar mecanismos de recuperação de informações utilizando bases documentais, mecanismos de busca e modelos generativos.
IA-07	Desenvolver Base Vetorial	Base vetorial implementada	Preparar, estruturar e disponibilizar bases vetoriais destinadas à recuperação semântica de informações utilizadas por soluções de IA.
IA-08	Desenvolver Estratégias de Prompt	Biblioteca de Prompts	Elaborar, estruturar, documentar e otimizar prompts destinados à utilização por modelos de Inteligência Artificial.
IA-09	Desenvolver Automações Inteligentes	Automação implementada	Desenvolver soluções automatizadas baseadas em Inteligência Artificial para execução de atividades, classificação, extração ou processamento de informações.
IA-10	Avaliar Desempenho de Solução de IA	Relatório Técnico	Avaliar precisão, desempenho, qualidade das respostas, aderência aos requisitos e comportamento da solução de Inteligência Artificial.

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição
IA-11	Otimizar Solução de IA	Solução otimizada	Realizar ajustes em prompts, fluxos, parâmetros, componentes ou integrações visando melhorar o desempenho da solução.
IA-12	Elaborar Estudos Técnicos de Inteligência Artificial	Relatório Técnico	Elaborar estudos comparativos sobre modelos, arquiteturas, plataformas, frameworks, técnicas ou tecnologias relacionadas à Inteligência Artificial.
IA-13	Implantar Solução de IA	Solução implantada	Implantar e configurar soluções de Inteligência Artificial em ambientes de desenvolvimento, homologação ou produção, assegurando sua integração com os sistemas corporativos.
IA-14	Monitorar e Evoluir Solução de IA	Relatório de monitoramento ou solução evoluída	Monitorar o comportamento operacional da solução de IA, identificar oportunidades de melhoria e implementar evoluções para garantir desempenho, disponibilidade, segurança e aderência aos requisitos da Contratante.

4. CAPÍTULO III – QUALIDADE E TESTES AVANÇADOS DE SOFTWARE

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição
QT-01	Elaborar Plano de Testes	Plano de Testes	Elaborar plano de testes contendo estratégia, escopo, critérios de entrada e saída, recursos, cronograma, riscos e abordagem de execução dos testes da solução.
QT-02	Atualizar Plano de Testes	Plano de Testes atualizado	Revisar e atualizar o Plano de Testes em decorrência de mudanças de escopo, requisitos, arquitetura ou estratégia de testes.
QT-03	Elaborar Casos de Teste	Casos de Teste documentados	Elaborar casos de testes funcionais e não funcionais, contendo cenários, pré-condições, procedimentos, dados de teste e resultados esperados.
QT-04	Elaborar Artefatos de Qualidade	Artefatos publicados	Elaborar listas de verificação, critérios de aceite, templates, matrizes de rastreabilidade, roteiros e demais artefatos destinados ao apoio das atividades de qualidade de software.
QT-05	Executar Testes Funcionais	Relatório de Execução de Testes	Executar testes funcionais visando verificar a conformidade da solução com os requisitos funcionais especificados.
QT-06	Executar Testes Não Funcionais	Relatório de Execução de Testes	Executar testes relacionados a desempenho, carga, estresse, escalabilidade, disponibilidade, recuperação, usabilidade e demais atributos de qualidade.
QT-07	Executar Testes Automatizados	Suíte Automatizada implementada ou atualizada	Desenvolver, executar e manter suítes de testes automatizados destinadas à validação contínua das funcionalidades da solução.

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição
QT-08	Executar Testes de Segurança	Relatório Técnico de Segurança	Executar testes de segurança utilizando técnicas e ferramentas de análise estática (SAST), análise dinâmica (DAST), análise de composição de software (SCA) e demais métodos destinados à identificação de vulnerabilidades.
QT-09	Executar Testes de Acessibilidade	Relatório Técnico de Acessibilidade	Avaliar a conformidade da solução com os requisitos de acessibilidade digital, observando as diretrizes WCAG, eMAG e demais normas aplicáveis.
QT-10	Executar Revisão Técnica de Código	Relatório de Revisão Técnica	Avaliar a qualidade técnica do código-fonte, documentação associada, arquitetura, padrões de desenvolvimento, segurança, manutenibilidade e aderência às boas práticas de engenharia de software.
QT-11	Executar Avaliação da Qualidade da Solução	Relatório de Avaliação da Qualidade	Avaliar a qualidade geral da solução considerando resultados dos testes, cobertura, conformidade com requisitos, padrões arquiteturais e critérios de aceite estabelecidos.
QT-12	Apoiar Homologação da Solução	Relatório de Homologação	Apoiar usuários e equipes da Contratante durante a execução da homologação da solução, registrando evidências, inconsistências e resultados obtidos.
QT-13	Apoiar Fiscalização Técnica de Contratos	Relatório Técnico	Apoiar a fiscalização técnica dos contratos de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, avaliando evidências das entregas, conformidade técnica, qualidade dos produtos entregues e aderência aos requisitos contratuais.
QT-14	Emitir Parecer Técnico	Parecer Técnico	Elaborar pareceres técnicos relacionados à qualidade de software, testes, desempenho, arquitetura, conformidade ou demais aspectos técnicos da solução.
QT-15	Elaborar Estudos Técnicos de Qualidade de Software	Relatório Técnico	Elaborar estudos técnicos comparativos envolvendo métodos, ferramentas, processos, normas ou tecnologias relacionadas à qualidade e testes de software.

5. CAPÍTULO IV - LIDERANÇA TÉCNICA

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição
LT-01	Elaborar Estratégia Técnica da Solução	Documento de Estratégia Técnica	Definir a estratégia técnica para execução da solução, contemplando arquitetura, padrões, tecnologias, riscos, abordagem de desenvolvimento e integração entre os componentes da solução.
LT-02	Elaborar Planejamento Técnico da Sprint ou Projeto	Plano Técnico	Planejar tecnicamente a execução das atividades da Sprint ou do projeto, definindo prioridades, distribuição das atividades, dependências técnicas e sequência de implementação.
LT-03	Coordenar a Execução Técnica da Solução	Relatório de Acompanhamento Técnico	Coordenar tecnicamente a execução das atividades da equipe, promovendo a integração entre os profissionais e apoiando a resolução de impedimentos técnicos.
LT-04	Realizar Revisão Técnica das Entregas	Relatório de Revisão Técnica	Avaliar a qualidade técnica dos produtos desenvolvidos pela equipe, verificando aderência aos padrões arquiteturais, requisitos técnicos, boas práticas e critérios definidos pela Contratante.
LT-05	Apoiar Definição da Arquitetura da Solução	Documento Técnico	Apoiar a definição ou evolução da arquitetura da solução, propondo alternativas técnicas e padrões de implementação.
LT-06	Apoiar Definição de Requisitos Técnicos	Documento Técnico	Apoiar a especificação de requisitos técnicos, não funcionais e arquiteturais necessários ao desenvolvimento da solução.
LT-07	Apoiar Gestão Técnica da Qualidade	Relatório Técnico	Monitorar aspectos relacionados à qualidade técnica das entregas, propondo ações preventivas e corretivas para melhoria contínua do processo de desenvolvimento.
LT-08	Apoiar Implantação Técnica da Solução	Solução implantada ou Relatório Técnico	Apoiar tecnicamente a implantação da solução em ambientes de desenvolvimento, homologação ou produção, acompanhando a estabilização inicial.
LT-09	Emitir Parecer Técnico	Parecer Técnico	Elaborar pareceres técnicos relacionados à arquitetura, engenharia de software, qualidade, desempenho, integração ou demais aspectos técnicos da solução.
LT-10	Elaborar Estudos Técnicos	Relatório Técnico	Elaborar estudos comparativos sobre arquiteturas, frameworks, tecnologias, metodologias, ferramentas ou práticas de engenharia de software.

6. CAPÍTULO V - MENSURAÇÃO

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição
MS-01	Elaborar Plano de Mensuração	Plano de Mensuração	Elaborar plano contendo critérios, metodologia, escopo e procedimentos para realização da mensuração dos serviços de software.
MS-02	Realizar Mensuração Funcional	Relatório de Mensuração	Realizar mensuração funcional do software utilizando metodologia adotada pela Contratante.
MS-03	Revisar Mensuração Funcional	Relatório de Revisão	Revisar medições funcionais realizadas anteriormente, verificando consistência e conformidade metodológica.

Id	Serviço Técnico	Produto Esperado	Descrição
MS-04	Estimar Tamanho Funcional	Estimativa Funcional	Elaborar estimativas de tamanho funcional para subsidiar planejamento, contratação ou acompanhamento dos serviços.
MS-01	Elaborar Plano de Mensuração	Plano de Mensuração	Elaborar plano contendo critérios, metodologia, escopo e procedimentos para realização da mensuração dos serviços de software.
MS-05	Validar Artefatos de Mensuração	Relatório Técnico	Avaliar artefatos utilizados na mensuração quanto à consistência, completude e aderência às metodologias adotadas.
MS-02	Realizar Mensuração Funcional	Relatório de Mensuração	Realizar mensuração funcional do software utilizando metodologia adotada pela Contratante.
MS-06	Apoiar Planejamento das Medições	Relatório Técnico	Apoiar equipes técnicas na definição das estratégias e critérios de mensuração das demandas de software.
MS-03	Revisar Mensuração Funcional	Relatório de Revisão	Revisar medições funcionais realizadas anteriormente, verificando consistência e conformidade metodológica.
MS-07	Elaborar Indicadores de Produtividade	Indicadores publicados	Elaborar indicadores relacionados à produtividade, desempenho e evolução dos serviços técnicos contratados.
MS-08	Elaborar Indicadores de Qualidade	Indicadores publicados	Elaborar indicadores destinados ao acompanhamento da qualidade das entregas dos processos de desenvolvimento de software.
MS-04	Estimar Tamanho Funcional	Estimativa Funcional	Elaborar estimativas de tamanho funcional para subsidiar planejamento, contratação ou acompanhamento dos serviços.
MS-13	Apoiar Fiscalização Técnica da Mensuração	Relatório Técnico	Apoiar a fiscalização técnica dos contratos quanto aos aspectos relacionados à mensuração, estimativas, produtividade e qualidade das entregas.
MS-05	Validar Artefatos de Mensuração	Relatório Técnico	Avaliar artefatos utilizados na mensuração quanto à consistência, completude e aderência às metodologias adotadas.
MS-10	Emitir Parecer Técnico de Mensuração	Parecer Técnico	Elaborar pareceres técnicos relacionados à mensuração funcional, estimativas, produtividade e metodologias de medição.
MS-06	Apoiar Planejamento das Medições	Relatório Técnico	Apoiar equipes técnicas na definição das estratégias e critérios de mensuração das demandas de software.
MS-07	Elaborar Indicadores de Produtividade	Indicadores publicados	Elaborar indicadores relacionados à produtividade, desempenho e evolução dos serviços técnicos contratados.
MS-11	Elaborar Estudos Técnicos de Mensuração	Relatório Técnico	Elaborar estudos comparativos sobre metodologias, ferramentas, normas e práticas relacionadas à mensuração de software.
MS-08	Elaborar Indicadores de Qualidade	Indicadores publicados	Elaborar indicadores destinados ao acompanhamento da qualidade das entregas dos processos de desenvolvimento de software.
MS-12	Elaborar Catálogo de Itens de Backlog	Catálogo de Itens de Backlog publicado	Elaborar e manter o Catálogo de Itens de Backlog da Contratante, definindo e padronizando os tipos de serviços técnicos, seus respectivos produtos esperados, critérios de aceite, níveis de complexidade e demais atributos necessários ao planejamento, estimativa, mensuração e acompanhamento da execução contratual.
MS-09	Apoiar Fiscalização Técnica da Mensuração	Relatório Técnico	Apoiar a fiscalização técnica dos contratos quanto aos aspectos relacionados à mensuração, estimativas, produtividade e qualidade das entregas.
MS-10	Emitir Parecer Técnico de Mensuração	Parecer Técnico	Elaborar pareceres técnicos relacionados à mensuração funcional, estimativas, produtividade e metodologias de medição.
MS-13	Classificar Complexidade dos Itens de Backlog	Itens de Backlog classificado	Avaliar e classificar os itens de backlog conforme os critérios de complexidade estabelecidos pela Contratante, considerando fatores como esforço técnico, riscos, dependências, volume de trabalho, tecnologias envolvidas, impacto da solução e demais parâmetros definidos no modelo de execução contratual.
MS-11	Elaborar Estudos Técnicos de Mensuração	Relatório Técnico	Elaborar estudos comparativos sobre metodologias, ferramentas, normas e práticas relacionadas à mensuração de software.
MS-12	Elaborar Catálogo de Itens de Backlog	Catálogo de Itens de Backlog publicado	Elaborar e manter o Catálogo de Itens de Backlog da Contratante, definindo e padronizando os tipos de serviços técnicos, seus respectivos produtos esperados, critérios de aceite, níveis de complexidade e demais atributos necessários ao planejamento, estimativa, mensuração e acompanhamento da execução contratual.
MS-14	Apoiar Definição das Metas de Produtividade	Documento técnico	Apoiar a definição e revisão das metas de produtividade aplicáveis às Ordens de Serviço, considerando o catálogo de serviços técnicos, o nível de complexidade dos itens de backlog, a natureza das demandas, o histórico de execução, os indicadores de desempenho contratual e as necessidades específicas da Contratante.
MS-13	Classificar Complexidade dos Itens de Backlog	Itens de Backlog classificado	Avaliar e classificar os itens de backlog conforme os critérios de complexidade estabelecidos pela Contratante, considerando fatores como esforço técnico, riscos, dependências, volume de trabalho, tecnologias envolvidas, impacto da solução e demais parâmetros definidos no modelo de execução contratual.
MS-15	Avaliar Indicadores de Desempenho Contratual	Relatório de Avaliação	Avaliar periodicamente os indicadores de desempenho contratual, analisando produtividade, qualidade, cumprimento de prazos, reincidência de falhas, evolução dos resultados e demais métricas definidas pela Contratante, propondo ações de melhoria contínua para o aperfeiçoamento da execução contratual.
MS-14	Apoiar Definição das Metas de Produtividade	Documento técnico	Apoiar a definição e revisão das metas de produtividade aplicáveis às Ordens de Serviço, considerando o catálogo de serviços técnicos, o nível de complexidade dos itens de backlog, a natureza das

7. CAPÍTULO VI - CLASSIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE COMPLEXIDADE DOS SERVIÇOS TÉCNICOS

7.1. **Objetivo**

7.2. A classificação dos níveis de complexidade tem por objetivo estabelecer critérios uniformes para dimensionamento das demandas, planejamento da execução dos serviços, definição dos prazos das Ordens de Serviço, acompanhamento da produtividade dos perfis profissionais e avaliação do desempenho contratual.

7.3. A complexidade representa o grau de dificuldade técnica envolvido na execução do serviço, não constituindo medida de esforço individual nem de quantidade de horas trabalhadas.

7.4. **Aplicação**

7.5. A classificação da complexidade deverá ser realizada pela Contratante durante o planejamento da demanda ou elaboração da Ordem de Serviço, podendo contar com o apoio do Analista de Métricas quando necessário.

7.6. Cada Item de Backlog deverá possuir apenas um nível de complexidade.

7.7. Caso uma demanda envolva diferentes serviços técnicos com complexidades distintas, a Ordem de Serviço poderá desmembrá-la em múltiplos Itens de Backlog.

7.8. **Critérios para Classificação**

7.9. A classificação da complexidade deverá considerar, sempre que aplicável, um ou mais dos seguintes critérios:

Critério	Descrição
Complexidade técnica	dificuldade técnica da solução; domínio tecnológico requerido; utilização de algoritmos especializados; necessidade de arquitetura específica.
Escopo funcional	quantidade de funcionalidades; abrangência da demanda; volume de regras de negócio.
Integrações	quantidade de sistemas envolvidos; APIs; microsserviços; bancos de dados; plataformas externas.
Dados	volume de dados; diversidade de fontes; tratamento dos dados; qualidade dos dados.
Inteligência Artificial	quando aplicável: quantidade de modelos; agentes; prompts; RAG; bases vetoriais; workflows inteligentes.
Qualidade	criticidade dos testes; cobertura; automação; requisitos não funcionais.
Riscos Técnicos	impacto para o negócio; criticidade da solução; risco operacional; risco tecnológico.
Dependências	equipes externas; fornecedores; infraestrutura; homologações; aprovações.

7.10. **Níveis de Complexidade**

Nível	Sigla	Meta de Produtividade (Horas de Referência)	Diretrizes para Enquadramento
Muito Baixa	MB	4	Demandas simples, de pequena abrangência, baixo risco, pouca integração e reduzido impacto.
Baixa	B	8	Demandas de baixa complexidade técnica, poucas integrações, regras de negócio conhecidas e baixo risco de implementação.

Nível	Sigla	Meta de Produtividade (Horas de Referência)	Diretrizes para Enquadramento
Média	M	16	Demandas com regras de negócio moderadas, múltiplas funcionalidades, integrações limitadas e necessidade de maior análise técnica.
Alta	A	32	Demandas que envolvam elevado grau de especialização técnica, múltiplas integrações, algoritmos complexos, requisitos não funcionais relevantes ou impacto significativo para o negócio.
Muito Alta	MA	64	Demandas de elevada complexidade técnica ou arquitetural, envolvendo tecnologias emergentes, inteligência artificial, múltiplos componentes, alta criticidade institucional ou elevado risco operacional.

7.11. **Matriz de Avaliação da Complexidade**

7.11.1. A classificação da complexidade dos serviços técnicos poderá ser subsidiada por Matriz de Avaliação da Complexidade, composta por critérios objetivos relacionados às características técnicas e funcionais da demanda.

7.11.2. A matriz tem por finalidade promover maior uniformidade na classificação dos Itens de Backlog, reduzir a subjetividade das avaliações e fornecer elementos técnicos que subsidiem a elaboração das Ordens de Serviço, o planejamento da execução, o acompanhamento da produtividade e a fiscalização contratual.

7.11.3. Cada critério poderá receber uma pontuação de acordo com as características da demanda, sendo a classificação final definida pela soma dos pontos obtidos.

7.11.4. A Matriz de Avaliação da Complexidade constitui instrumento de apoio à classificação das demandas, podendo ser utilizada pela Contratante sempre que julgar necessário, especialmente para demandas de maior relevância, elevado grau de complexidade técnica ou quando houver necessidade de fundamentação da classificação atribuída. A classificação final da complexidade permanecerá sob responsabilidade da Contratante, observado o juízo técnico da equipe responsável pela elaboração da Ordem de Serviço.

7.11.5. **Critérios de Avaliação**

Critério	Descrição	Pontuação
Complexidade técnica	Grau de especialização técnica, algoritmos, arquitetura, tecnologias empregadas.	1 a 5
Escopo funcional	Quantidade de funcionalidades, regras de negócio e abrangência da demanda.	1 a 5
Integrações	Quantidade e complexidade das integrações com sistemas, APIs, bancos de dados ou serviços externos.	1 a 5
Dados	Volume, diversidade, tratamento e qualidade dos dados envolvidos.	1 a 5
Requisitos Não Funcionais	Exigências relacionadas a desempenho, segurança, disponibilidade, acessibilidade ou escalabilidade..	1 a 5

Criticidade do Negócio	Impacto da solução para os processos institucionais da Contratante.	1 a 5
Riscos Técnicos	Dependência de outras equipes, fornecedores, ambientes, homologações ou aprovações.	1 a 5
Dependências	Grau de incerteza técnica, inovação ou probabilidade de ocorrência de problemas durante a execução.	1 a 5

7.11.6. **Faixas de Classificação**

Pontuação Total	Complexidade
8 a 12 pontos	Muito Baixa (MB)
13 a 18 pontos	Baixa (B)
19 a 26 pontos	Média (M)
27 a 34 pontos	Alta (A)
35 a 40 pontos	Muito Alta (MA)

7.11.7. **Critérios para atribuição da pontuação**

Pontuação	Caracterização
1	Muito baixa complexidade ou impacto reduzido.
2	Baixa complexidade, poucas dependências e reduzido esforço técnico.
3	Complexidade moderada, envolvendo múltiplos elementos técnicos ou funcionais.
4	Elevada complexidade, múltiplas integrações, riscos ou requisitos especializados.
5	Complexidade muito elevada, envolvendo soluções críticas, tecnologias emergentes, elevado grau de inovação ou significativa dificuldade técnica.

7.11.8. Exemplo de aplicação

Exemplo 1:

Demanda: IA-03 – Desenvolver Agente Inteligente

Critério	Pontuação
Complexidade Técnica	5
Escopo Funcional	4
Integrações	4
Dados	4

Critério	Pontuação
Requisitos Não Funcionais	4
Criticidade	5
Dependências	3
Riscos Técnicos	4
Total	**33 pontos**

Resultado:

Complexidade Alta (A)

Exemplo 2:

Demanda: BI-01 – Desenvolver Dashboard Operacional

Critério	Pontuação
Complexidade Técnica	2
Escopo Funcional	2
Integrações	2
Dados	2
Requisitos Não Funcionais	2
Criticidade	2
Dependências	1
Riscos Técnicos	1
Total	**14 pontos**

Resultado:

Complexidade Baixa (B)

7.12. **Observações Gerais**

7.12.1. A classificação da complexidade deverá considerar o conjunto da demanda e não apenas a tecnologia utilizada.

7.12.2. Demandas semelhantes poderão receber classificações distintas em função da criticidade, do escopo, das integrações ou dos riscos envolvidos.

7.12.3. A classificação da complexidade poderá ser revisada pela Contratante antes da emissão da Ordem de Serviço, mediante justificativa técnica.

7.12.4. A classificação da complexidade não representa critério de remuneração direta, constituindo instrumento de planejamento, gestão da produtividade e acompanhamento da execução contratual.

Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Florencio do Nascimento**, **Coordenador de Qualidade e Plataformas Digitais**, em 14/08/2026, às 15:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **13630197** e o código CRC **DF34836C**.