

TERMO DE REFERÊNCIA
Contratação de Empresa Especializada em Prestação de Serviços Técnicos de TI – Service Desk

TR/DACM/3/2026

Equipe Responsável	
Elaboração	
Divisão Atendimento a Outros Clientes e Multimercado DRN/SURC/DETE/DACM	Horácio Moreira da Silva 292.745
Departamento de Atendimento DRN/SURC/DETE	Reges Mesquita Aragão 353.949
Divisão de Suporte a TI Corporativa DAP/SUSC/DETC/DTIC	Fabio Alves Ferreira 328227
Divisão de Suporte a Rede Corporativo DAP/SUSC/DETC/DSRC	Tiago de Assis Oliveira Castro 353.701
Departamento de Tecnologia Corporativa DAP/SUSC/DETC	Anderson Levindo Pinto 335.797
Departamento De Soluções Corporativas DAP/SUSC/DESC	José Augusto Tovar 341.487
Departamento de Gestão de Produto de Infraestrutura de TIC DGI/SUAP/DEGS	Humbertho M. Koury Mattar 349.739
Aprovação Motivada	
Considerando que o Termo de Referência elaborado se apresenta de forma conveniente e oportuna para atender a demanda exposta no Estudo Técnico encaminho este Termo. Os elementos para que as empresas especifiquem seus preços estão no Termo de Referência e o valor da estimativa será incluído oportunamente no processo, após pesquisa de preços pela área competente.	
Superintendência de Relacionamento Comercial e Mercados DRN/SURC	Saulo Milhomem Dos Santos 801.593
Superintendência de Tecnologia e Soluções Corporativas DAP/SUSC	Rodrigo Franco 331.589

HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
09/10/2024	1.0	Versão inicial do Termo de Referência	Alex Alves 331.317
10/03/2025	2.0	Realizadas alterações conforme MEMO/SEAT/308/2024 (Nº SEI! 0075828) e MEMO/CGSI/9/2025(Nº SEI! 0109379)	Alex Alves 331.317

22/05/2025	3.0	Realizadas alterações conforme SEI 0129200 e SEI 0129240	Alex Alves 331.317
23/10/2025	4.0	Realizadas alterações conforme orientações do SURC/DETE	Horácio Moreira 292.745
08/01/2026	5.0	Realizadas alterações conforme orientações do SURC/DETE	Horácio Moreira 292.745

1. OBJETIVO

1.1. Descrição do objeto da contratação.

1.1.1. Trata o presente processo da **contratação de uma empresa especializada para a prestação de serviços de Contact Center para atendimento de Tecnologia de Informação (TI) das demandas da Dataprev, utilizando a plataforma de atendimento da DATAPREV com multicanalidade e relacionamento com os usuários (omnichannel), compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento técnico em TI, por meio dos canais humanizados e/ou automatizados de forma REMOTA e PRESENCIAL (Field Service), bem como serviço técnico especializado para implantação e melhorias nos canais de atendimento.**

1.1.2. Esta contratação deverá fornecer e implantar uma infraestrutura tecnológica segura para o suporte aos serviços de TI compatível com as necessidades da **DATAPREV** e seus clientes, seguindo as melhores práticas de mercado da biblioteca **ITIL - Information Technology Infrastructure Library (versão 4 ou superior), COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.002**, nos respectivos itens que tratam sobre Terceirização e Suporte.

1.1.3. Esta contratação será realizada através da modalidade **Pregão Eletrônico**.

1.1.4. A contratação do serviço em lote único justifica-se uma vez que os serviços são de mesma natureza e não devem estar dissociados para a efetivação do modelo de atendimento, considerando que todos os itens estão diretamente vinculados ao prestador de serviço vencedor da licitação.

1.1.5. A quantidade e a distribuição dos profissionais alocados são de inteira responsabilidade da **CONTRATADA** e deve atender ao necessário para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos pela **DATAPREV**.

1.1.6. A prestação dos serviços deverá observar os normativos e procedimentos internos da **DATAPREV**.

1.1.7. Os requisitos técnicos para esta contratação estão descritos neste termo de Referência e seus anexos.

1.1.8. A contratação deste serviço é focada em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC, em todos os níveis, serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos níveis mínimos de serviços exigidos, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues/cumpridas.

1.1.9. Permitida a participação de Consórcios.

1.2. Itens e volumes estimados para contratação

Estima-se para esta contratação o quantitativo de até **8.600.000 (oito milhões e seiscentos mil)** acionamentos durante a vigência do contrato, distribuídos do item 1 ao 9, conforme a tabela abaixo.

Itens	Descrição	Unidade	Forma de Atendimento	Quantidade total estimada para 60 meses	Quantidade mensal estimada para o início da operação
1	Atendimento telefônico - Horário Padrão	Acionamento	Remoto	449.350	0
1.1	Atendimento telefônico - Horário Estendido (Por demanda)	Acionamento	Remoto	23.650	0
2	Atendimento URA CTI	Acionamento	Remoto	387.000	0
3	Atendimento por e-mail - Horário Padrão	Acionamento	Remoto	496.650	0
3.1	Atendimento por e-mail - Horário Estendido (Por demanda)	Acionamento	Remoto	5.017	0
4	Atendimento por formulários eletrônicos* - Horário Padrão	Acionamento	Remoto	2.095.877	22.000
4.1	Atendimento por formulários eletrônicos* - Horário Estendido (Por demanda)	Acionamento	Remoto	25.456	0
5	Atendimento por aplicativo de mensageria	Acionamento	Remoto	788.333	0
6	Atendimento por aplicativo por chatbot	Acionamento	Remoto	2.436.667	0
7	Atendimento por chat humano - Horário Padrão	Acionamento	Remoto	1.873.080	0

7.1	Atendimento por chat humano - Horário Estendido (Por demanda)		Acionamento	Remoto	18.920	0
8	Atendimento presencial **	SC*	Acionamento	Presencial	2.500	42
		RN*			2.500	42
		RJ			16.100	0
		DF*			5.000	84
		SP			2.500	0
		CE			2.500	0
		PB*			2.500	42
9	Atendimento presencial VIP **	RJ*	Acionamento	Presencial	3.000	25
		DF*			3.000	50
10	Implantação da Central de Serviços *		Serviço	Estruturação da Central de Serviços	1	1
11	Implantação da URA		Serviço	Por demanda	1	0
12	Serviço técnico especializado		hora	Por demanda	25.000	0

Tabela 01: Itens para contratação

* Itens de contratação imediata. Os demais itens poderão ser contratados sob demanda, dependendo da estratégia da DATAPREV.

** Os volumes descritos nos itens 8 e 9 estão contemplados nos itens de 1 a 7, sendo estes os canais de entrada para o atendimento presencial.

OBS : O horário de atendimento estendido e padrão, deverá ter como orientação os itens 1.3.2.11 e 1.3.2.11.1 deste referido Termo de Referência.

1.2.1. A quantidade mensal estimada para o **primeiro mês** de início da operação, após o período de implantação, poderá variar em até 20% (vinte por cento).

1.2.1.1. Caso o volume real de acionamentos no início da operação supere os 20% (vinte por cento) do volume estimado pela **DATAPREV** não serão considerados os indicadores de níveis mínimos de serviço, no respectivo mês.

1.2.2. Entende-se por acionamento, um encapsulamento de conjunto de interações, identificação, cadastro, conversa, trocas de mensagens, orientações e e-mails recebidos, referentes a um atendimento, independente de em quantos canais tenha ocorrido.

1.2.2.1. Somente os acionamentos, nos quais o usuário recebeu pelo menos uma orientação, constituem acionamentos válidos. Os acionamentos que contêm somente as interações iniciais, de cadastro e saudações que ocorrem antes da apresentação de qualquer orientação ao usuário, não constituem acionamentos válidos.

1.2.3. As quantidades são estimativas e não constituem qualquer compromisso futuro para a **DATAPREV**, de forma que os pagamentos devidos à **CONTRATADA** dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

1.2.4. Ter capacidade de atender a quantidade mensal estimada para início da operação conforme descrito na “**Tabela 01 – Itens para contratação**”, deste Termo de Referência, assim como capacidade de atendimento ao crescimento, quando solicitado pela **DATAPREV**.

1.3. Descrição dos Serviços

1.3.1. Central de Serviços

A Central de Serviços contempla o planejamento, implantação, gestão e operação dos serviços de atendimento e suporte técnico de TI de 1º nível e 2º nível, por meio dos canais humanizados e/ou automatizados, à **DATAPREV** e aos seus usuários e clientes de soluções de tecnologia da **DATAPREV**, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de forma remota e presencial.

1.3.1.1. Deverão ser empregados processos, procedimentos operacionais, mão-de-obra especializada, equipamentos e tecnologias efetivas para o gerenciamento das solicitações (incidentes ou requisições de serviços) de microinformática e tecnologia da informação, bem como de feedbacks aos integrantes da equipe e usuários dos serviços de TI.

1.3.1.2. Os serviços prestados pela central de serviço deverão ser executados nas instalações da **CONTRATADA** e com a estrutura adequada para a prestação do serviço na forma remota, com uso de recursos computacionais fornecidos pela **CONTRATADA**, e a proibição de uso de computadores pessoais para a prestação dos serviços. Os serviços deverão ser prestados em **território nacional** e o atendimento deverá ser realizado no idioma português (Brasil).

1.3.1.2.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e manter o local em perfeitas condições para o trabalho da Central de Serviços e dentro dos padrões de segurança em conformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC e o Código de Ética e Integridade, disponíveis no Portal da DATAPREV, sem custo adicional para a DATAPREV.

1.3.1.2.2. Contempla na responsabilidade da **CONTRATADA** quanto à infraestrutura da Central de Serviços, a garantia de manter em perfeito funcionamento toda parte elétrica, computacional, telefônica, instalações físicas e prediais para a prestação do serviço, necessárias ao cumprimento dos níveis de serviço e requisitos deste Termo de Referência, sem custo adicional para a DATAPREV.

1.3.1.2.3. É vedada a modalidade de teletrabalho ou **híbrido** dos empregados da **CONTRATADA** para atuação na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, excetuando por deliberação por escrito da **DATAPREV**.

1.3.1.3. A contratação prevê que a Central de Serviços poderá atender solicitações originadas através de, no mínimo, os seguintes canais de contato:

a) Atendimento telefônico (Fornecido pela **CONTRATADA** - item 10 da Tabela 01: Itens para contratação)

- b) Atendimento URA CTI - Atendimento por Unidade de Resposta Audível com integração Telefonia -Computador (Fornecido pela **CONTRATADA** – item 11 da Tabela 01: Itens para contratação)
- c) Atendimento por e-mail (Fornecido pela **DATAPREV**)
- d) Atendimento por formulários eletrônicos (Fornecido pela **DATAPREV**)
- e) Atendimento por aplicativo de mensageria (Fornecido pela **DATAPREV**)
- f) Atendimento por aplicativo de *chatbot* (Fornecido pela **DATAPREV**)
- g) Atendimento por chat humano

1.3.1.4. São responsabilidades da Central de Serviços da **CONTRATADA**:

- a) Registrar todos os detalhes da solicitação de atendimento, incluindo categorização e priorização, informando ao usuário o número do protocolo da solicitação fornecido pela plataforma de atendimento da **DATAPREV**;
- b) Prover investigação, diagnóstico e tratamento das solicitações de atendimento em conformidade com os scripts, artigos de conhecimento, processo de atendimento aos usuários e quadro de avisos;
- c) Resolver e descrever na plataforma de atendimento todas as ações realizadas para o atendimento em questão, quando dentro de seu escopo de ação;
- d) Escalonar/transferir as solicitações de atendimento quando não for de sua competência;
- e) Manter usuários informados do progresso das suas solicitações, consultando a plataforma de atendimento da **DATAPREV**;
- f) Encerrar todas as solicitações de atendimento;
- g) Elaborar artigos de conhecimento das solicitações de atendimento;
- h) Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de atendimento de TIC sob sua responsabilidade;
- i) Atuar na identificação, e notificar, imediatamente, todo incidente de segurança para a CTIR da **DATAPREV** sob sua responsabilidade;
- j) Dispor de uma equipe de retaguarda (apoio) à equipe da Central de Serviços;
- k) Realizar a gestão da qualidade dos serviços da Central de Serviços: Remoto (1º e 2º Nível – atendimento remoto); Presencial-Field Service (2º nível e 2º Nível VIP – atendimento presencial);
- l) Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos em contrato;
- m) Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de atendimento de TIC da **DATAPREV** sob sua responsabilidade;
- n) Prover e arcar com os custos de manter as equipes treinadas nos processos de gerenciamento de serviços e segurança da informação, nas principais tecnologias atendidas, incluindo conectividade, acesso à internet e utilização de ferramentas como e-mail, sistemas operacionais e softwares de automação de escritório;
- o) Conhecer a Política de Segurança da Informação e Privacidade -PSIP da **DATAPREV** e seus normativos, e prestar um atendimento de suporte remoto considerando controles de segurança e proteção de dados pessoais;
- p) Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC, de acordo com Plano de Comunicação a ser estabelecido em conjunto com a **DATAPREV**;
- q) Comunicar formalmente a Gestão Técnica do Contrato da **DATAPREV** sobre as solicitações que não forem passíveis de solução no prazo estabelecido em contrato com suas respectivas justificativas;
- r) Executar intervenção nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dele, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes e serviços, de acordo com instruções ou manuais previamente definidos;
- s) Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da **DATAPREV**;
- t) Correlacionar solicitações abertas com outras solicitações ou incidentes, que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- u) Manter contínua comunicação com os usuários, sem permanecer excessivamente no “ Mute”.
- v) Realizar o atendimento aos usuários com a saudação inicial e final padronizada, definida pela **DATAPREV**, sem provocar a queda da ligação telefônica.
- w) Em qualquer situação de queda da ligação, ou seja, da falta de conclusão do atendimento, deverá ter seu motivo registrado no histórico da solicitação na plataforma de atendimento da **DATAPREV**; caso tenha ocorrido devido a problemas técnicos, o Técnico de Infraestrutura da **CONTRATADA** deverá ser notificado para adotar providências.

1.3.1.5. Entende-se solicitação de serviço de suporte de TI qualquer interação feita pelo usuário que necessite de uma informação quanto a orientação, apoio, requisição de serviço ou solução para um problema, seja de gestão de acesso (aplicações, sistemas, servidores etc); instalação e configuração de softwares (sistemas corporativos ou aplicações de mercado); instalação, configuração, manutenção e remanejamento de hardwares (equipamentos, dispositivos etc); instalação, configuração e manutenção para conexões de rede (cabearamento, equipamento e dispositivos de rede).

1.3.1.6. Os operadores da central de serviços devem sempre se manter:

- 1.3.1.6.1. atualizados com os novos scripts, artigos de conhecimento e quadros de avisos, consultando-os em todos os atendimentos.
- 1.3.1.6.2. cordial e simpático no diálogo com os usuários, mesmo em situações de pressão.
- 1.3.1.6.3. paciente, sem pressionar o usuário para o término do atendimento.

1.3.1.7. Realizar identificação e registro do usuário de origem do início da mensagem, para caso de queda ter condição de

retomada, recuperando a conexão dando continuidade ao atendimento.

1.3.1.8. A **CONTRATADA** deverá participar da gestão das bases de conhecimento da **DATAPREV**, conforme descrito abaixo:

- 1.3.1.8.1. Propor a criação e manter na base de conhecimento, roteiros (scripts) e artigos de conhecimentos necessários para alcançar os níveis de serviços contratados utilizando-se da prerrogativa de inserção de feedback aos gestores da **DATAPREV** para implementação de melhorias nos scripts.
- 1.3.1.8.2. Definir processos otimizados aos serviços de atendimento executados pela Central de Serviços.
- 1.3.1.8.3. Desenvolver atividades para implementação ou reformulação dos canais de atendimento, de forma que estes se tornem interativos, amigáveis e com altos índices de retenção, em função da implantação de técnicas e de recursos para humanização.
- 1.3.1.8.4. Propor padronizações e melhorias nos procedimentos, que permitam uma melhor utilização da base de conhecimento para as operações de atendimento.
- 1.3.1.8.5. Todas as modificações, proposições e/ou melhorias propostas para a base de conhecimento deverão obrigatoriamente seguir o fluxo de aprovação estabelecido pela **DATAPREV** antes da sua utilização em produção.
- 1.3.1.8.6. A base de conhecimento é de propriedade da **DATAPREV**, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte da **CONTRATADA**.
- 1.3.1.8.7. O acesso à Base de Conhecimento será feito pelos profissionais da **CONTRATADA**, devidamente autenticados e seguindo o Modelo de Licenciamento definido e monitorado pela **DATAPREV**.

1.3.2. Estrutura da Central de Serviços

1.3.2.1. A Central de Serviços deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Prover ambiente e infraestrutura para a central de serviço do tipo *Call Center* (mobiliários, instalações físicas e prediais, fiação elétrica, hidráulica, telefônica, ventilação, nobreak, ar-condicionado, equipamentos ergonômicos compatíveis com a legislação vigente e equipamentos de conectividade de rede etc), mantendo-o em perfeito funcionamento para o cumprimento dos níveis de serviço e requisitos deste Termo de Referência.
- b) Operar com tecnologia IP e fornecer as seguintes funcionalidades: URA - Unidade de Resposta Audível (**sob demanda**), linha 0800, gerenciamento de filas, gravação das ligações e software para monitoramento on-line das operações da central;
- c) Softwares e hardwares (todos os dispositivos e equipamentos) necessários à operação do sistema;
- d) Prover em sua infraestrutura, rede elétrica estabilizada que deverá em seu pleno consumo de carga na falta de energia, ter autonomia mínima de 04 (horas) horas ininterruptas, para toda a infraestrutura necessária a plena prestação dos serviços, incluindo ar-condicionado e outros.
- e) Prover e sustentar o LINK de Comunicação entre a **DATAPREV** e a **CONTRATADA**, a ser utilizado para o acesso aos sistemas da **DATAPREV**, bem como outras necessidades que surgirem relacionadas a prestação do serviço da Central de Serviços.
- f) A infraestrutura para a prestação de serviço à **DATAPREV** deve possuir capacidade adequada ao volume de atendimento previsto e aos requisitos aqui descritos, bem como compatibilidade entre os recursos alocados pela **CONTRATADA**.
- g) A **CONTRATADA** deverá efetuar as adequações necessárias na infraestrutura em função da tendência mensal (aumento ou diminuição de demanda) e de novos serviços solicitados pela **DATAPREV**.
- h) Os aparelhos telefônicos digitais (*Headset*), fornecido pela **CONTRATADA**, devem ser adequados ao trabalho profissional de atendimento, com cancelamento de ruído ativo, os quais devem contar com um sistema e processador que criam ondas sonoras capazes de minimizar os ruídos externos.

1.3.2.2. O número de telefone 0800, necessário ao atendimento, deverá ser fornecido pela **CONTRATADA**, por meio do item 10 da Tabela 01: Itens para contratação deste Termo de Referência.

- 1.3.2.2.1. A **CONTRATADA** fica obrigada a permitir o recebimento de ligações de terminais fixos e móveis, sendo a responsável por todos os custos da ligação.
- 1.3.2.2.2. A **CONTRATADA** se responsabilizará pelo pagamento de todas as tarifas decorrentes do uso do telefone 0800.
- 1.3.2.2.3. Deve permitir o recebimento de ligações originadas a partir de qualquer localidade do Brasil, independente da operadora utilizada na discagem.
- 1.3.2.2.4. O serviço de telefonia fixa convencional (STFC) deve permitir o recebimento de ligações originadas a partir do Brasil e Exterior, independente da Operadora utilizada na discagem.
- 1.3.2.2.5. Deverá permitir o recebimento de ligações originadas de telefonia fixa e móvel celular (SMP – Serviço Móvel Pessoal).

1.3.2.3. Para implantação do serviço 0800, a **CONTRATADA** deverá:

1.3.2.3.1. Realizar a instalação de 2 links de dados entre a **DATAPREV** e a **CONTRATADA**:

1.3.2.3.1.1. Link principal de 10MB, no mínimo.

1.3.2.3.1.2. Link redundância de 4MB, no mínimo.

1.3.2.3.2. O serviço de telefonia 0800 (DDG) e telefonia fixa convencional (STFC) deve permitir a restrição de chamadas por área de abrangência, através do código de área (DDD) de onde são originadas as chamadas.

1.3.2.3.3. Prever o recebimento de chamadas originadas de dentro da Empresa **DATAPREV**, com a facilidade de atalho (#0800).

1.3.2.3.4. Todas as ligações neste serviço deverão ser gravadas, e disponibilizadas a **DATAPREV**.

1.3.2.3.5. É de responsabilidade da **CONTRATADA** quaisquer ônus referentes à instalação, implantação, manutenção e sustentação advindo do fornecimento dos telefones 0800 (DDG) e convencionais (STFC), bem como, as mensalidades e os custos de tarifa das chamadas franqueadas (0800).

1.3.2.3.6. É de responsabilidade da **CONTRATADA** a integração dos telefones 0800 com a plataforma de atendimento da **DATAPREV**, bem como quaisquer ônus referente a esta integração.

1.3.2.4. Caso, seja da necessidade da **DATAPREV**, a **CONTRATADA** deverá providenciar novos números do serviço de telefonia 0800 (DDG), desde que solicitada formalmente pela **DATAPREV** no período mínimo de 15 (quinze) dias de antecedência.

1.3.2.5. A estrutura da Central de Serviços para a prestação do serviço na forma remota deverá ser instalada fora das dependências da **DATAPREV**.

1.3.2.6. Prover a resolução de quaisquer incidentes e problemas que venham a ocorrer em sua infraestrutura e recursos de hardware e/ou softwares necessários à plena prestação do serviço a **DATAPREV**, sem prejuízo aos níveis de serviço.

1.3.2.7. Solucionar, em até 4 (quatro) horas, os incidentes e problemas relacionados a qualquer recurso (software ou hardware), integrações e componentes de telefonia (DDG / STFC) da infraestrutura da **CONTRATADA** utilizados na prestação do serviço, que não causem indisponibilidade ou intermitência no atendimento aos clientes.

1.3.2.7.1. Para problemas, erros e situações que não impliquem em falhas ou lentidão de sistemas e infraestrutura da **CONTRATADA**, esta deve solucioná-los em até 03 (três) dias úteis.

1.3.2.8. Nos casos de incidentes de outros fornecedores da **DATAPREV** que afetem a Central de Serviços, a **CONTRATADA** deverá notificar formalmente o gestor do contrato **DATAPREV** para avaliação do impacto e definição das ações a serem realizadas em conjunto.

1.3.2.9. É vedado à **CONTRATADA** o bloqueio de canais telefônicos, ou qualquer tipo de limitação que vise reduzir o número de recebimento e atendimento simultâneo, sem a expressa deliberação escrita por parte da **DATAPREV**.

1.3.2.10. É necessária a expressa deliberação por escrito da **DATAPREV** para o bloqueio de mensagens e/ou ligações recebidas, de telefonia fixa, móvel celular, móvel digital, chat humano e chatbot, voicebots.

1.3.2.11. O regime de operação, para os serviços de atendimento remoto e presencial, deverá ser no horário padrão das 07:00h às 20:00h (horário oficial de Brasília – DF), de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

1.3.2.11.1. Alguns serviços/produtos atendidos pela central de serviços sob a forma remota deverão ser atendidos em horários estendidos (24 horas por 7 dias da semana, incluindo feriados), cabendo a **DATAPREV** notificar a **CONTRATADA** com antecedência de **30 (trinta)** dias corridos para que esta possa se organizar para iniciar a operação de atendimento a este(s) serviço(s).

1.3.2.12. A estrutura da Central de Serviços deverá atuar em consonância de, no mínimo, atender ao descrito nas respectivas atividades, conforme tabela abaixo, e nos demais tópicos abordados neste **Termo de Referência e seus anexos**:

Forma de Atendimento	Nível de Atendimento	Grupo	Descrição das atividades
REMOTO	1º Nível	Suporte Técnico	Primeiro atendimento, após transbordo, ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato. Todas as solicitações que não possam ser solucionadas neste nível deverão ser direcionadas para o 2º nível.
	2º Nível	Suporte Especializado	Atendimento de solicitações que não possam ser realizadas pela equipe de 1º nível por demandarem conhecimentos técnicos avançados nos sistemas/produtos/serviços oferecidos pela DATAPREV .
PRESENCIAL (Field Service)	2º Nível	Suporte Especializado	Atendimento de solicitações que não possam ser realizadas pela equipe de 1º nível por demandarem conhecimentos técnicos avançados em formato presencial. (somente para as unidades da DATAPREV)
	2º Nível - VIP	Suporte Especializado	Atendimento diferenciado e especializado destinado ao presidente, aos diretores e aos superintendentes nas unidades da DATAPREV localizadas no Distrito Federal e no Rio de Janeiro .
Equipe de Retaguarda	Não realiza atendimento direto	Gestão e Apoio	Supervisão das operações da Central de Serviços, garantindo que as solicitações sejam atendidas de forma rápida e eficiente, seguindo os padrões definidos.

Tabela 02: Estrutura da Central de Serviços

1.3.2.13. A **DATAPREV** poderá a qualquer tempo de vigência do contrato visitar e vistoriar as instalações físicas da **CONTRATADA** para auditoria dos itens previstos no contrato.

1.3.2.14. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar Central Telefônica configurada em regime de alta disponibilidade, com um SLA (Service Level Agreement) de 95% (noventa e cinco por cento) mensal.

1.3.2.14.1. Entende-se por alta disponibilidade a capacidade de um sistema de telefonia garantir a continuidade do serviço, mesmo em caso de falhas, como interrupções de energia ou problemas de hardware, podendo ser utilizadas estratégias como redundância de componentes e *failover*, que permitem a rápida recuperação do serviço em caso de falhas.

1.3.2.14.2. A **CONTRATADA** deverá comprovar a disponibilidade da Central Telefônica, mensalmente, por meio de

relatório da operadora de telefonia ou por um outro desde que seja aprovado pela **DATAPREV**.

1.3.2.15. A **CONTRATADA** será responsável por um plano de ocupação dos postos de atendimento de 1º e 2º níveis, o qual poderá ser alterado sempre que a necessidade dos serviços e os indicadores de níveis de serviços (ANS) assim justificarem.

1.3.2.15.1. Ter a capacidade para aumentar novos pontos de atendimento por aumento de volume sazonal de demandas.

1.3.2.16. O quadro de profissionais utilizados pela **CONTRATADA**, sejam eles Operadores da Central de Serviços, para atendimento REMOTO de nível 1 ou 2, Analistas (Tráfego, Multiplicador e Monitor, Supervisor), Gestor de Qualidade, Coordenador, dedicados exclusivamente ao atendimento da DATAPREV.

1.3.2.17. A ferramenta a ser utilizada para os devidos registro de atendimento será disponibilizada pela DATAPREV, apenas o serviço de URA CTI (Sob demanda) e o atendimento telefônico serão integrados pela **CONTRATADA** por meio de API com a ferramenta disponibilizada pela DATAPREV.

1.3.2.17.1. Para integração das ferramentas, se faz necessária a elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados – RIPD, e de Análise de Segurança, bem como passar por análise de ameaças pela Coordenação de Desenvolvimento Seguro – CODS.

1.3.2.17.2. Cada acionamento na URA CTI e no canal telefônico que constitui um atendimento deve ser integrado / gravado na plataforma de atendimento da DATAPREV.

1.3.2.18. Em caso da **CONTRATADA** atender outros clientes além da **DATAPREV** na mesma dependência física, esta deverá providenciar segregação física de ambiente, bem como identificação visual própria da **DATAPREV** conforme aprovação prévia da **DATAPREV**, e controle de acesso e trânsito de colaboradores envolvidos aos serviços prestados.

1.3.2.19. Deverá ter vários recursos para identificar se a queda da comunicação ocorreu durante o acesso ou no decorrer do recebimento das orientações do atendimento, se foi ocasionada pelo usuário (ponta “A” - quem originou) ou pela **CONTRATADA** (ponta “B”).

1.3.2.20. Prover a DATAPREV de todas as orientações necessárias para manipulação das funcionalidades e consultas aos relatórios, Gravação Digital, URA, DAC, Sistema de Gerenciamento de Chamadas e outros recursos necessários na prestação do serviço 0800, fornecido pela **CONTRATADA**.

1.3.2.21. A **CONTRATADA** deverá elaborar e entregar o Plano de Contingência **em até 30 dias** após a implantação da Central de Serviços, no sentido de mitigar possíveis riscos que exijam esse tipo de atuação, preocupando-se com as vulnerabilidades que possam interromper a operação, o qual deverá ser apresentado para aprovação da DATAPREV.

1.3.2.21.1. A cada nova implantação de canais de atendimento, a **CONTRATADA** deverá atualizar e entregar o Plano de Contingência atualizado, **em até 15 dias** após a nova implantação, tornando-o aderente a realidade atual dos serviços prestados.

1.3.2.22. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à DATAPREV acesso remoto, de até 10 (dez) usuários simultâneos, para acesso às gravações telefônicas, escuta passiva remotamente, todas as gravações referentes aos atendimentos prestados pela **CONTRATADA**

1.3.2.23. A **CONTRATADA** deverá manter atualizada a relação de atendentes com acesso aos sistemas e aplicativos da DATAPREV, comunicando a DATAPREV sempre que houver alteração.

1.3.2.23.1. A **CONTRATADA** deverá enviar para a DATAPREV, em até 10 (dez) dias úteis antes do início da prestação do serviço, uma planilha eletrônica com as informações inerentes aos empregados alocados aos serviços da DATAPREV. Posteriormente, mensalmente, até o dia 05, a **CONTRATADA** deverá enviar a mesma planilha eletrônica atualizada para que principalmente a plataforma de atendimento da DATAPREV seja atualizada.

1.3.2.23.2. Os campos a serem preenchidos na planilha eletrônica referenciada são: Nome do Empregado (Ordem alfabética), Cargo, CPF, Data de Admissão e Data de Desligamento.

1.3.2.24. O volume de solicitações para os clientes da DATAPREV encaminhados para o atendimento, no período de janeiro/2022 até dezembro/2024 é de 587.356 (quinhentos e oitenta e sete mil, trezentos e cinquenta e seis) solicitações, sendo a média anual de 195.785 (cento e noventa e cinco mil, setecentos e oitenta e cinco) solicitações.

Solicitações abertas de jan/2022 a dez/2024

	2022			2023			2024			Total do Período		
	Total	N1	N2	Total	N1	N2	Total	N1	N2	Total	N1	N2
SDM	166.130	141.211	24.919	12.892	10.959	1.933	4	4	0	179.026	152.174	26.852
Cliente Externo	166.130	141.211	24.919	12.892	10.959	1.933	4	4	0	179.026	152.174	26.852
Solicitações TIC INTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total SDM	166.130	141.211	24.919	12.892	10.959	1.933	4	4	0	179.026	152.174	26.852
Pronto!	13.817	12.313	1504	139.548	121.774	17.774	155.563	122.786	32.777	308.928	256.873	52.055
Cliente Externo	13.817	12.313	1504	139.548	121.774	17.774	155.563	122.786	32.777	308.928	256.873	52.055
Dataprev	31.839	31.034	805	29.881	28.743	1.138	37.682	36.602	1.080	99.402	96.379	3.023
Total Pronto!	45.656	43.347	2.309	169.429	150.517	18.912	193.245	159.388	33.857	408.330	353.252	55.078
TOTAL GERAL	211.786	184.558	27.228	182.321	161.476	20.845	193.249	159.392	33.857	587.356	505.426	81.930

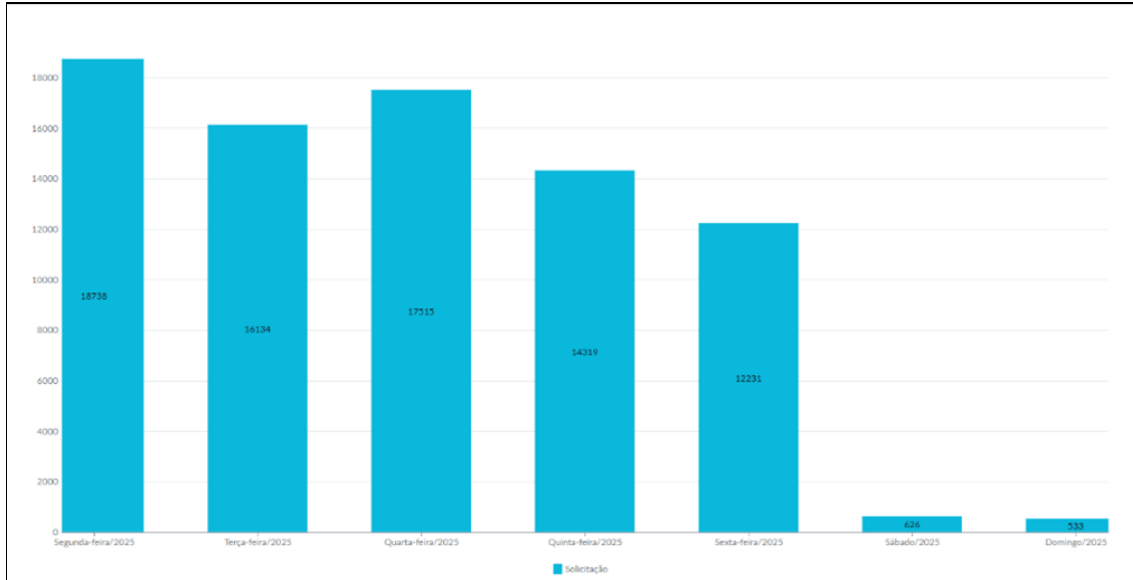
Solicitações abertas de jan/2022 a dez/2024

Cliente	2022			2023			2024			Total do Período		
	Total	N1	N2	Total	N1	N2	Total	N1	N2	Total	N1	N2
Cliente Externo	179.947	153.524	26.423	152.440	132.733	19.707	155.567	122.790	32.777	820.341	409.047	78.907
Dataprev	31.839	31.034	805	29.881	28.743	1.138	37.682	36.602	1.080	161.122	96.379	3.023
TOTAL	211.786	184.558	27.228	182.321	161.476	20.845	193.249	159.392	33.857	587.356	505.426	81.930

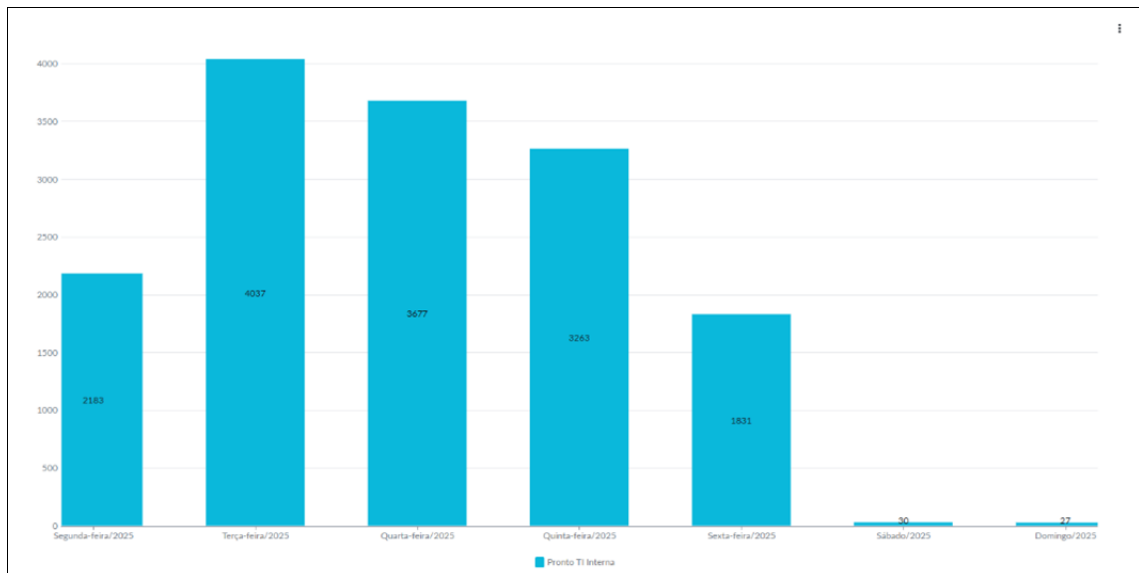
Média anual	195.785
-------------	---------

1.3.2.25. Os gráficos abaixo demonstram o volume de solicitações externas (Clientes) e internas (**DATAPREV**) por dia e hora de abertura, considerando o período de 01/07/2025 a 29/10/2025.

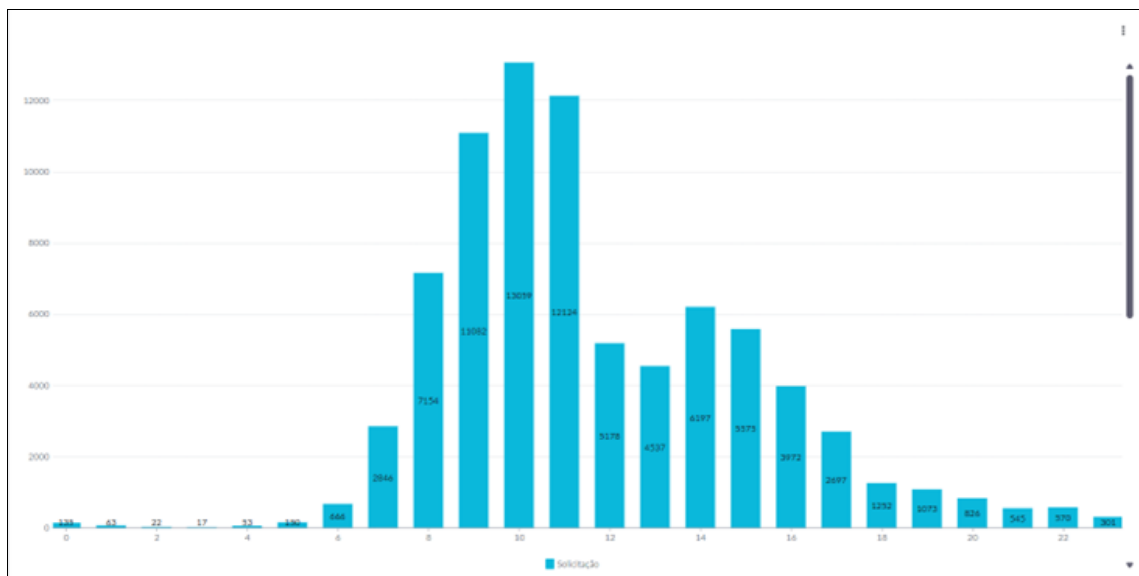
POR DIA DA SEMANA - CLIENTE EXTERNO



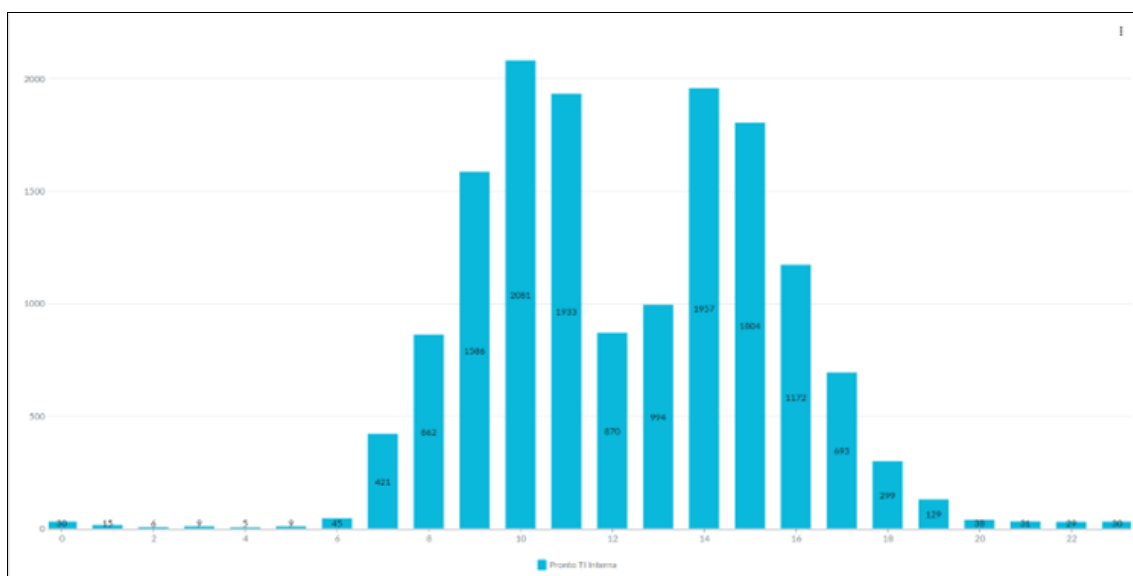
POR DIA DA SEMANA - CLIENTE INTERNO (DATAPREV)



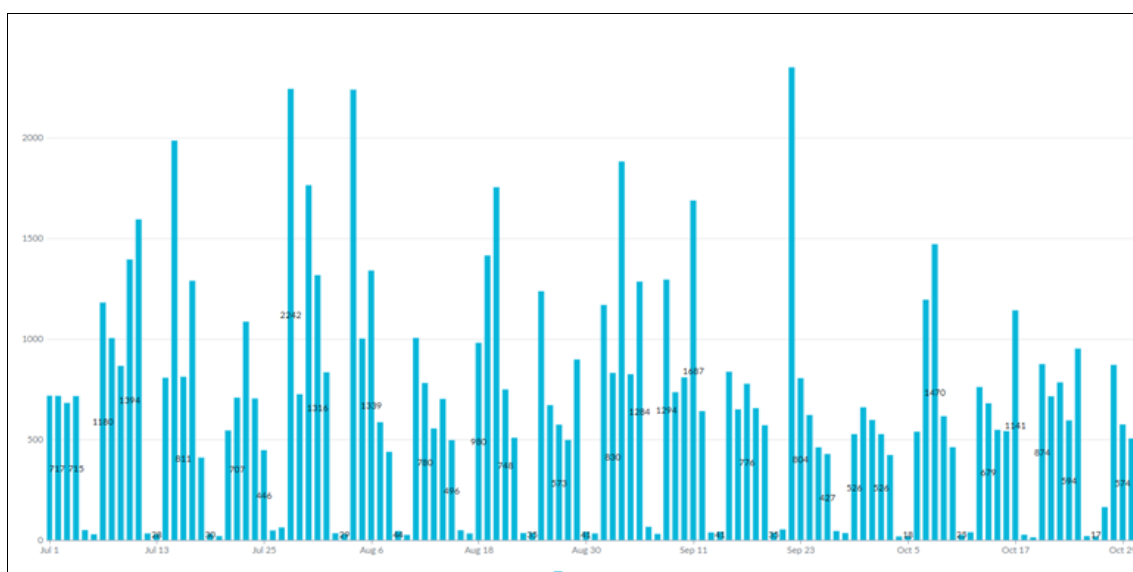
POR HORA - CLIENTE EXTERNO



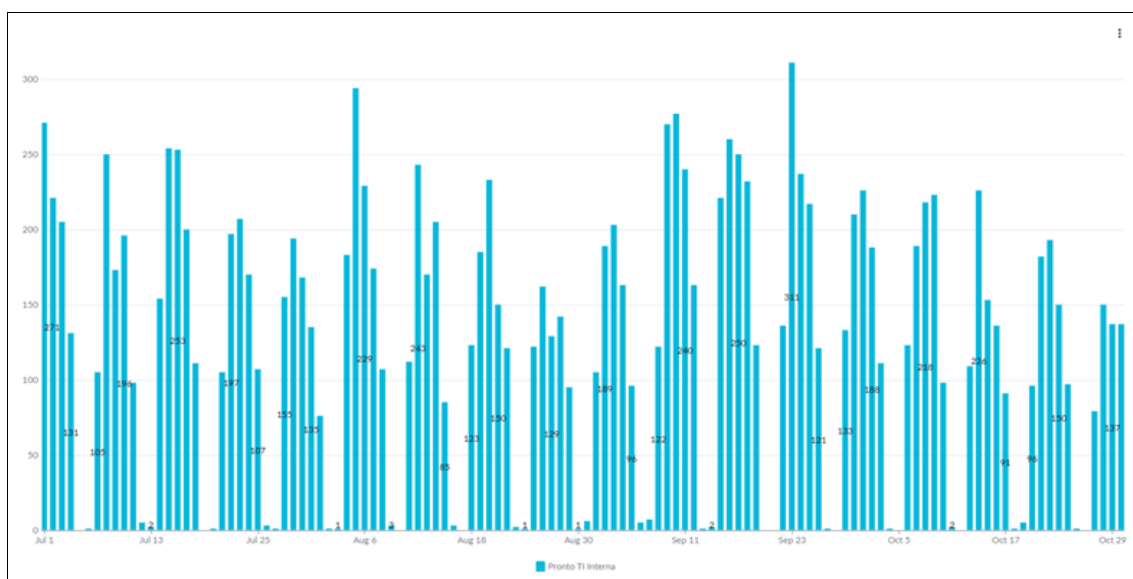
POR HORA - CLIENTE INTERNO (DATAPREV)



POR DIA - CLIENTE EXTERNO



POR DIA - CLIENTE INTERNO (DATAPREV)



1.3.3. Atendimento REMOTO

1.3.3.1. Deverá atuar como único ponto de entrada de contato dos usuários, com **características resolutiva**, para suporte e atendimento de TI, de 1º e 2º nível de atendimento, na instalação da **CONTRATADA**, por diversos canais: portal de atendimento (formulário), telefone (0800), chat, e-mail, mensagens instantâneas, de forma remota, aos usuários internos e clientes da **DATAPREV**, bem como deverá designar solicitações para os demais níveis de atendimento de acordo com as

respectivas habilidades e capacitação.

1.3.3.2. As principais atividades do atendimento remoto estão descritas no item 1.3.1.4, letras “a”, “b”, “c”, “d”, “e”, “f”, “g”, “i”, “o”, “r” e “t”.

1.3.3.3. O profissional alocado para o atendimento no **2º nível remoto**, atuará nas instalações da **CONTRATADA** de acordo com o planejamento necessário ao cumprimento do objeto contratado nos casos em que sejam necessários atendimentos de 2º nível.

1.3.3.4. Para o 2º nível de atendimento remoto, soma-se ao item 1.3.3.2 as atividades abaixo:

- a. Avaliar e resolver os atendimentos que não foram resolvidos pela equipe de suporte técnico (1º nível).
- b. Subsidiar o 1º nível de atendimento com artigos de conhecimento para que as solicitações sejam resolvidas no primeiro contato, sem necessidade de escalonamento para outros níveis, desde que o 1º nível tenha autonomia e habilidades para solucionar.
- c. Avaliar, orientar e/ou resolver solicitações que exijam conhecimentos avançados ou específicos nos serviços e soluções existentes no ambiente da **DATAPREV**.
- d. Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.

1.3.4. **Atendimento PRESENCIAL (Field Service)**

1.3.4.1. O atendimento presencial refere-se aos serviços de atendimento de 2º nível, de forma presencial, para atender às necessidades gerais de suporte técnico da área de TI somente nas unidades da **DATAPREV**, no horário padrão das 07h às 20h.

a) **Atendimento de 2º Nível:** Realizar o atendimento de forma presencial em todas as unidades da **DATAPREV**, envolvendo todos os ativos de TI corporativo da **DATAPREV**.

b) **Atendimento de 2º Nível - VIP (DF e RJ):** realizar o atendimento de forma presencial com um nível de suporte técnico diferenciado para presidente, diretores e superintendentes nas unidades da **DATAPREV** do Distrito Federal e Rio de Janeiro. Este atendimento VIP priorizará a agilidade e excelência no suporte técnico, assegurando que a alta administração da organização tenha um atendimento rápido e com qualidade para atender às suas necessidades específicas de TI.

1.3.4.2. O profissional alocado para o atendimento presencial deverá executar além das atividades desenvolvidas pelo atendimento remoto, as demais atividades abaixo:

a) **Assistência Técnica a Hardware/Software:** Prestar assistência técnica a hardware, incluindo microcomputadores e impressoras de pequeno porte, não incluído troca de peça, porém, responsável por acionar o suporte técnico contratado e acompanhar o atendimento da demanda.

- Suporte à instalação e configuração de videoconferência, Microsoft 365, suporte a softwares básicos de microinformática, suporte aos sistemas da DATAPREV, suporte básico de rede e cabeamento estruturado.
- Prestar suporte de configuração aos equipamentos de microinformática.
- Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos aos sistemas operacionais WINDOWS, Linux, MAC OS.
- Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos a circuitos de comunicação de dados.
- Instalar, configurar e dar suporte aos aplicativos de suítes de escritório.
- Instalar, configurar e dar suporte aos aplicativos de antivírus.
- Instalar, configurar e suportar clientes de e-mail, navegadores WEB e mensagens instantâneas.
- Instalar, configurar e dar suporte aos equipamentos de informática, ou quando cabível escalar, como: servidores, estações de trabalho, monitores, impressoras, projetores multimídias, scanners e ativos de rede.
- Identificar e solucionar, ou quando cabível escalar, problemas de conexão dos microcomputadores a rede local e a redes remotas.

b) **Remoção de Equipamentos:** Executar atividades de remoção de equipamentos de microinformática e comunicação de dados, garantindo uma gestão eficaz dos ativos de TI.

c) **Suporte à Rede Lógica:** Prestar suporte técnico aos ambientes de rede lógica da **DATAPREV**, contribuindo para a manutenção e eficiência da infraestrutura de rede.

- Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos aos ativos de rede.
- Identificar e solucionar problemas de conexão de redes, como desativar, ativar ou refazer pontos de rede conforme a necessidade, garantindo uma administração flexível e eficiente da infraestrutura de rede.

d) **Backup e Recuperação de Dados:** Apoiar a realização de backup dos dados dos equipamentos do usuário em ambiente definido pela **DATAPREV**.

e) **Atualização da base de ativos de TI:** manter atualizada a base de ativos de TI da **DATAPREV**.

1.3.4.3. O atendimento presencial contempla todas as unidades da **DATAPREV**, conforme tabela abaixo.

1.3.4.3.1. Os quantitativos de equipamentos (desktop e notebooks) por unidade é um indicador que pode sofrer variações para mais ou menos, devido às alienações de equipamentos e novas aquisições para modernização do parque tecnológico.

1.3.4.3.2. Os quantitativos de empregados por unidade é um indicador que pode sofrer variações, devido às movimentações de pessoal e processo de admissão e demissão.

Unidade	Endereço	Qtde Empregados	de	Qtde Equipamentos	de
---------	----------	--------------------	----	----------------------	----

DF	SAS - Quadra 01/blocos E e F - Asa Sul – Brasília/DF - CEP: 70070-931	514	707
SP	R. Dr. Manuel Vitorino, 343 - Brás – São Paulo/ SP - CEP:03017-020	252	336
RJ	AR: R. Professor Álvaro Rodrigues, 460 - Botafogo - Rio de Janeiro/RJ CEP: 22280-040 CV: R. Cosme Velho, 06 - Cosme Velho – Rio de Janeiro/RJ - CEP: 22241-900	1545	AR: 1756 CV: 1134
PB	Av. Getúlio Vargas, 47 - do térreo ao 11º pavimento - Centro - João Pessoa/PB - CEP: 58013-240	264	399
RN	Rua Jundiá nº 330 – Edifício A. Gaspar Cooperativo – 4º ao 9º pavimento – Natal/RN - CEP: 59020-120	161	201
SC	Rua Padre Roma nº 409 - Centro – Florianópolis/SC - CEP: 88010-090	221	286
CE	Av. Santos Dumont, 3060/ 1º ao 3º pavimento - Aldeota- Fortaleza /CE - CEP: 60150-162	280	294
TOTAL		3.237	5113

1.3.5. Equipe de Retaguarda

1.3.5.1. A equipe de retaguarda da Central de Serviços, liderada por um coordenador, é responsável por supervisionar e otimizar as operações da Central de Serviços, garantindo que as solicitações sejam atendidas de forma rápida, eficiente e dentro dos prazos acordados em contrato.

1.3.5.2. A CONTRATADA deverá dispor dos seguintes profissionais de retaguarda (apoio) à Central de Serviços:

- a) Analista de Tráfego;
- b) Agente de Base de Conhecimento;
- c) Analista Multiplicador e Monitor;
- d) Analista Supervisor;
- e) Coordenador;
- f) Gestor de Qualidade;

1.3.5.3. A CONTRATADA deverá observar os seguintes parâmetros MÍNIMOS no dimensionamento da equipe de Analistas

Profissional	Parâmetro Mínimo
Analista de Tráfego	01 (um) Analista de Tráfego para a Central de Serviços
Agente de Base de Conhecimento	01 (um) Agente de Base de Conhecimento para a Central de Serviços
Analista Multiplicador e Monitor	01 (um) Analista Multiplicador e Monitor para cada 30 (trinta) Operadores da Central de Serviços
Analista Supervisor	01 (um) Analista Supervisor para cada 20 (vinte) Operadores da Central de Serviços
Coordenador	01 (um) Coordenador para a Central de Serviços
Gestor de Qualidade	01 (um) Gestor de Qualidade para a Central de Serviços

1.3.5.4. Principais Atividades/Responsabilidades dos profissionais de retaguarda

1.3.5.4.1. Analista de Tráfego

- a) Acompanhar, continuamente, o volume de acionamentos para cada serviço e/ou sistema em atendimento e dimensionar adequadamente as Posições de Atendimento (PA), para o melhor desempenho e alcance dos níveis de serviço.
- b) Garantir que a quantidade de atendentes esteja adequada à demanda prevista, em cada momento orientando-se pelos painéis e ferramentas de monitoração do atendimento.
- c) Identificar diferenças entre o volume previsto e o real, e implementar ações de melhoria para o alcance dos níveis de serviço.

- d) Acompanhar e adotar as providências proativas e reativas quanto ao desempenho dos operadores da Central de Serviços para: o tempo médio de atendimento, índice de conclusividade no primeiro nível e avaliação de satisfação dos usuários.
- e) Redimensionar a quantidade de atendentes por serviço, de acordo com a demanda prevista e possíveis variações, habilitando ou retirando o atendimento a mais de um sistema (multi skill) para os operadores preparados, conforme a necessidade, visando garantir o cumprimento dos níveis de serviço.
- f) Fornecer a **DATAPREV** relatórios de desempenho e de grau de satisfação do atendimento, em até 03 (três) dias úteis, sempre que solicitado pela **DATAPREV**.

1.3.5.4.2. Agente de Base de Conhecimento

- a) Elaborar e atualizar de forma continuada os artigos de conhecimento contidos nas bases de conhecimento voltada para atendimento da **DATAPREV**;
- b) Análise, modelagem e elaboração de fluxos de atendimento aos usuários, adequando os procedimentos de atendimento, aos sistemas da **DATAPREV**;
- c) Elaboração de fluxos de informação entre a Central de Serviços e as diversas áreas da **DATAPREV** para inserção e/ou alteração de artigos de conhecimento dentro das bases de conhecimento;
- d) Sugerir melhorias, em conjunto com profissionais da **DATAPREV**, nos procedimentos e rotinas levantados, com vistas a sua otimização aos procedimentos de atendimento.
- e) Propor a **DATAPREV** alterações de métodos, procedimentos ou rotinas existentes na base de conhecimento, com o objetivo de aumentar a assertividade das soluções registradas nas bases de conhecimento e garantir um elevado nível de satisfação dos usuários.
- f) Garantir e ampliar a oferta de autosserviço, por meio de artigos de conhecimento que serão consumidos por diversos canais de atendimento pelos usuários e/ou pelos operadores da Central de Serviços, com o objetivo de dar celeridade aos atendimentos.
- g) Realizar o ciclo de vida de artigos de conhecimento, seguindo um processo documentado e aprovado pela Equipe de Gestão de Base de Conhecimento da **DATAPREV**.
- h) Tratar os feedbacks dos usuários, avaliando as sugestões de edição de conhecimento publicado, podendo implementá-los ou não.

1.3.5.4.3. Analista Multiplicador e Monitor

- a) Participar e assimilar os conhecimentos repassados nos treinamentos ministrados pela **DATAPREV**, disseminando as informações e conhecimentos aos Operadores da Central de Serviços e Supervisores da **CONTRATADA**.
- b) Realizar reciclagem periódica com atendentes da **CONTRATADA**, sejam eles novos empregados ou não.
- c) Realizar avaliação do treinamento, garantindo que somente atendentes aptos à prestação do serviço atuem no atendimento ao **DATAPREV**.
- d) Adotar estratégias para reciclagem e preservação do conhecimento repassado pela **DATAPREV**, relacionado a seus serviços e/ou sistemas.
- e) Monitorar os atendimentos realizados pelos operadores da Central de Serviços e avaliar a qualidade do atendimento.
- f) Propor melhorias nos artigos de conhecimento, de forma a otimizar o atendimento.
- g) Dar feedback, tempestivamente, aos operadores e supervisores, sempre que perceber alguma não-conformidade.
- h) Elaborar relatório de monitoria, descrevendo as ações realizadas para a melhoria contínua do atendimento e entregá-lo mensalmente a **DATAPREV**, junto com a Fatura.

1.3.5.4.4. Analista Supervisor

- a) Supervisionar presencialmente as atividades dos operadores da Central de Serviços.
- b) Realizar escuta passiva, avaliando se os atendentes estão seguindo as orientações preconizadas em artigos de conhecimento, scripts de atendimento, processos de atendimento ou em quadro de avisos.
- c) Supervisionar e avaliar os atendimentos dos operadores da Central de Serviços, adotando medidas para que haja sempre um atendimento cordial, sem pressionar o usuário para o término do atendimento ou delongando-se desnecessariamente.
- d) Sanar dúvidas dos operadores da Central de Serviços, buscando sempre a padronização e regularidade nos atendimentos.
- e) Orientar o uso do quadro de avisos, processos de atendimento e artigos de conhecimento atualizados por parte dos Operadores da Central de Serviços.
- f) Avaliar a aptidão e conhecimento apropriado dos operadores da Central de Serviços no atendimento aos serviços e/ou sistemas da **DATAPREV**, confirmando que somente operadores previamente preparados realizem o atendimento.
- g) Identificar necessidade de reciclagem dos operadores da Central de Serviços e encaminhá-los para capacitação junto aos multiplicadores.
- h) Identificar, prevenir e corrigir desvios de conduta dos operadores, como por exemplo:
 - Desligamento do telefone durante o atendimento.
 - Uso de gírias e expressões vulgares.

- Uso incompleto e equivocado do processo de atendimento e/ou artigos de conhecimento e/ou scripts de atendimento.
 - Uso excessivo do "Mute".
 - entre outros comportamentos que podem afetar os níveis de serviço, bem como a qualidade e satisfação dos usuários dos serviços e/ou sistemas da DATAPREV.
- i) Tomar ações efetivas para a correção dos desvios nos atendimentos.
- j) Orientar e auxiliar os operadores da Central de Serviços quanto:
- Ao correto registro das solicitações na plataforma de atendimento.
 - Ao correto cumprimento do processo de atendimento, artigos de conhecimento e informações em quadro de avisos.
 - As dificuldades de assimilar a demanda apresentada pelo cliente.

1.3.5.4.5. Coordenador

- a) Tratar das questões administrativas da Central de Serviços como as relacionadas a contratações de recursos humanos e de infraestrutura.
- b) Controlar e gerenciar a utilização dos recursos humanos (escala de trabalho, plano de férias e treinamentos), recursos de infraestrutura necessários para a execução deste contrato e a contínua melhoria na qualidade do atendimento.
- c) Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores.
- d) Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho e de satisfação da operação da Central de Serviços.
- e) Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos gestores da **DATAPREV**.
- f) Elaborar e fornecer relatórios gerenciais sobre os serviços executados na Central de Serviços (atendimento remoto e presencial), em até 2(dois) dias úteis, sempre que solicitado pela **DATAPREV**.

1.3.5.4.6. Gestor de Qualidade

- a) Monitorar as ligações e diálogos realizados pelos operadores.
- b) Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo quando necessário.
- c) Promover a escuta direta (online) e gravada dos atendimentos, com o objetivo de avaliar qualidade do atendimento.
- d) Atuar para garantir que haja um padrão na qualidade do atendimento conforme orientações da **DATAPREV**.
- e) Comunicar ao supervisor qualquer problema relativo aos atendimentos prestados.
- f) Realizar o feedback aos operadores quanto ao desempenho e os ajustes necessários.
- g) Acompanhar o desenvolvimento dos novos operadores.
- h) Garantir que a organização esteja cumprindo as normas e padrões de qualidade estabelecidos na norma ISO9001.
- i) Desenvolver e implementar as políticas e procedimentos de qualidade, realizando auditoria internas e externas.
- j) Analisar dados e elaborar relatórios de desempenho

1.3.6. Capacitação contínua dos profissionais da CONTRATADA

1.3.6.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar seus profissionais (no mínimo os operadores da Central de Serviços, multiplicadores e supervisores), conforme prazo acordado no plano de implantação, para participarem dos treinamentos ministrados pela **DATAPREV**, sobre os sistemas e serviços que serão atendidos.

1.3.6.2. É de responsabilidade da **CONTRATADA** a capacitação de seus profissionais, objetivando agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento adequado para o atendimento a **DATAPREV**.

1.3.6.2.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar seus operadores e multiplicadores para reciclagem ou capacitação, a serem ministrados pela **DATAPREV** sobre os serviços e sistemas atendidos na Central de Serviços (atendimento remoto e presencial), em horário acertado entre as partes, desde que seja das 07:00 horas às 19:00 horas, podendo ser em qualquer dia da semana (mesmo que feriado), sem que haja qualquer prejuízo aos níveis de serviço.

1.3.6.3. É de responsabilidade da **CONTRATADA** disponibilizar ambiente para o repasse de conhecimento dos atendentes.

1.3.6.4. Analista Multiplicador e Monitor da **CONTRATADA** deverá participar da capacitação ministrada pela **DATAPREV**, devendo disseminar todo o conhecimento repassado pela **DATAPREV** aos supervisores e a todos os seus Operadores da Central de Serviços, inclusive para aqueles que porventura sejam admitidos após a capacitação ministrada pela **DATAPREV**.

1.3.6.5. Os analistas multiplicadores e monitores deverão repassar o conhecimento a todos os operadores da **CONTRATADA** em até 3 (três) dias úteis após o término da ação de capacitação realizada pela **DATAPREV**, sem que os níveis de serviço sejam prejudicados e que haja queda na qualidade e no desempenho do atendimento, apresentando ao final do repasse a comprovação por escrito para a **DATAPREV** da execução da atividade.

1.3.6.6. A **CONTRATADA** deve garantir que os operadores da Central de Serviços possuam o conhecimento necessário, conforme capacitação realizada e os scripts e/ou artigos de conhecimento disponibilizados pela **DATAPREV**, para iniciar o atendimento na Central de Serviços, devendo promover reciclagem preventiva e corretiva dos operadores.

1.3.6.7. Sempre que houver a necessidade de capacitação da equipe da **CONTRATADA**, independente se o treinamento

for ministrado pela DATAPREV ou não, a CONTRATADA deverá manter ininterruptamente o atendimento aos clientes/usuários da **DATAPREV**, sem prejuízo aos níveis mínimos de serviço.

1.3.6.8. A **CONTRATADA** deverá zelar pela boa apresentação de todos os profissionais alocados para a operação de acordo com o cargo exercido.

1.3.6.9. A **CONTRATADA** deverá realizar trimestralmente cursos de reciclagem com os operadores de atendimento, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a emissão e envio da comprovação dos treinamentos para a **DATAPREV**. A **DATAPREV** poderá solicitar treinamento específico para serviço/sistema conforme interesse, sem qualquer ônus adicional.

1.3.6.10. A transferência do conhecimento será implementada através de capacitações, bases de conhecimento e orientações técnicas junto aos representantes da DATAPREV e os profissionais da **CONTRATADA**, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas.

1.3.7. **Serviço Técnico Especializado (sob demanda – item 12 da Tabela 01: Itens para contratação)**

1.3.7.1. O serviço técnico especializado deverá ser utilizado apenas para demandas do atendimento que necessite de esforço da **CONTRATADA**, independentemente da quantidade de recursos alocados, para apoiar a elaboração/desenvolvimento de fluxos de atendimento/árvores de decisão para os diversos canais de atendimento, quando solicitados pela **DATAPREV** para implementação de um novo canal.

1.3.7.1.1. As sugestões de manutenção e ajustes nos fluxos de atendimentos/árvores de decisão que já foram implantados nos canais de atendimento faz parte do escopo dos serviços da Equipe de Retaguarda da Central de Serviços, não cabendo abertura de OS.

1.3.7.1.2. A implantação do fluxo de atendimento/árvores de decisão para os canais de atendimento na plataforma de atendimento da DATAPREV é de responsabilidade dos profissionais da **DATAPREV**.

1.3.7.1.3. O cadastro e manutenção de intenções e treinamento do chatbot na plataforma de atendimento da **DATAPREV** para serviços e produtos que já foram implementados, ou seja, que já estão em operação, faz parte do escopo dos serviços da Equipe de Retaguarda da Central de Serviços, não cabendo abertura de OS.

1.3.7.2. Os acionamentos para a prestação do Serviço Técnico Especializado serão feitos por Ordem de Serviço – OS, a ser entregue à **CONTRATADA**.

1.3.7.2.1. A Ordem de Serviço – OS, a ser elaborada pela **DATAPREV**, deverá detalhar a demanda, o período de execução, a estimativa de horas, quantidade e a previsão de conclusão da demanda.

1.3.7.2.2. Para a elaboração da Ordens de Serviço (OS), a **DATAPREV** poderá solicitar a **CONTRATADA** que apresente proposta com a mensuração do esforço para a execução dos serviços, conforme os itens abaixo:

a) A proposta deverá conter, fluxo, detalhamento das atividades, quantidade de horas necessárias, tabela de valores, Especificação de Requisitos, prazo estimado para execução. Eventuais falhas na especificação dos requisitos, não podem implicar em atrasos ou oneração do custo da Ordem de Serviço;

b) Na estimativa de prazo, deve-se destacar o tempo estimado em horas para execução do serviço solicitado e estimativa de tempo para a DATAPREV fazer testes e, se necessário, providenciar requisitos internos, tais como ajustes na API ou nos sistemas da **DATAPREV**.

c) A proposta deve ser entregue em até 03 (três) dias úteis, após a solicitação da DATAPREV.

1.3.7.2.3. A **CONTRATADA** terá o prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da Ordem de Serviço – OS.

1.3.7.2.4. A **CONTRATADA** não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da Ordem de Serviço – OS, devidamente assinada e entregue pelo Gestor do Contrato.

1.3.7.2.5. A **CONTRATADA** não poderá executar os serviços acima da quantidade demandada na Ordem de Serviço – OS.

1.3.7.2.6. A **DATAPREV**, para efeito de pagamento, contabilizará somente os serviços constantes na Ordem de Serviço – OS, devidamente entregue e homologada.

1.3.7.2.7. Caso seja necessário reforço na quantidade demandada inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço – OS, observados os procedimentos desta Cláusula.

1.3.7.2.8. Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte do estimado.

1.3.7.2.9. A **CONTRATADA** é responsável pela prestação dos Serviços caracterizados na Ordem de Serviço – OS, devendo utilizar o pessoal técnico qualificado nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

1.3.7.2.10. Não serão incluídos na Ordem de Serviço (OS), nem computados para efeito de remuneração, esforço da **CONTRATADA** para compreensão da demanda, entendimento dos requisitos, elaboração da ordem de serviço e acompanhamento gerencial de chamados.

1.3.7.2.11. A **CONTRATADA** deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, apresentar Relatório de Atividades dos serviços prestados após o encerramento destes, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

1.3.7.2.11.1 A emissão da Ordem de Serviço de Conclusão – OS, por parte da **DATAPREV**, está condicionada a apresentação do Relatório de Atividades dos Serviços.

1.3.7.2.12. O serviço será considerado concluído após a emissão da Ordem de Serviço de Conclusão – OS pela **DATAPREV**

1.3.8. **Serviço de Implantação da Central de Serviços**

1.3.8.1. A **CONTRATADA** deverá realizar a implantação dos serviços contratados, incluindo sua configuração e interligação lógica à internet, que será acompanhada por analistas da **DATAPREV**. Todo processo de implantação deverá atender ao Plano de Implantação aprovado pela **DATAPREV**, descrito no subitem 3.1. deste Termo de Referência.

1.3.8.2. O prazo para conclusão da implantação da Central de Serviços será de até 3 (três) meses a partir da assinatura do contrato/Pedido de Compra.

1.3.8.3. Constatada a ocorrência de divergência na especificação técnica ou qualquer outra discrepância de operação durante a implantação da solução, fica a CONTRATADA obrigada a providenciar a sua correção ou, a critério da **DATAPREV**, a substituição dos serviços fornecidos.

1.3.8.4. Correrá por conta da **CONTRATADA** toda e qualquer despesa, independente da sua natureza, decorrente dos serviços de implantação aqui mencionados.

1.3.8.5. A **CONTRATADA** deverá comunicar formalmente à **DATAPREV** sobre a conclusão dos serviços de implantação.

1.3.8.5.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar Relatório de Conclusão da Implantação após o encerramento deste serviço, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas

1.3.8.6. A **DATAPREV** terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para verificar a conformidade da implantação realizada com as condições constantes neste Termo de Referência e no Plano de Implantação.

1.3.8.6.1. Caso sejam constatadas anormalidades ou sejam detectados problemas durante a verificação de conformidade realizada pela **DATAPREV**, esta comunicará formalmente os problemas detectados e que a implantação não foi concluída. A **CONTRATADA** terá um novo prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à confirmação de recebimento da comunicação para sanar os problemas/anormalidades detectados, sem prejuízo do prazo descrito no subitem 1.3.8.2. deste Termo de Referência, sujeitando-se a **CONTRATADA** às penalidades previstas.

1.3.9. Implantação da URA (sob demanda)

1.3.9.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer e implantar a Unidade de Resposta Audível – URA, integrando-a com a plataforma de atendimento da **DATAPREV**, por meio de API, de forma a disponibilizar a jornada do usuário com atendimento em multicanalidade e omnichannel.

1.3.9.1.1. A integração deverá registrar todas as atividades do usuário neste canal na plataforma de atendimento da **DATAPREV**, possibilitando a rastreabilidade dos atendimentos na plataforma (Omnichannel). As informações dos atendimentos via URA deverão ser disponibilizadas na plataforma de atendimento em até 10 (dez) minutos.

1.3.9.2. A URA deverá identificar o usuário, caso este não esteja cadastrado, a URA deverá efetuar de forma automatizada o cadastro do novo usuário com a obtenção de seus dados.

1.3.9.2.1. Os dados para cadastro do novo usuário serão definidos junto a **DATAPREV**, quando da contratação deste item.

1.3.9.3. Os atendimentos via URA devem possuir a integração CTI (Computer Telephony Integration) com emprego de tecnologias de Reconhecimento de Voz (Automatic speech recognition - ASR) e Síntese de Fala (Text to Speech – TTS).

1.3.9.4. A **CONTRATADA** deve prover o número adequado de canais ativos para uso na URA para atender as necessidades da **DATAPREV**.

1.3.9.4.1. Quando se esgotar o número de canais destinados a URA, a ligação deverá ser encaminhada diretamente ao Operador da Central de Serviços.

1.3.9.5. A gravação da voz do interlocutor deverá ser clara e audível e bem concatenada com a coordenação gramatical.

1.3.9.6. Possuir atendimento automático com mensagem de anúncio/apresentação, podendo ser específica para cada sistema e/ou serviço da **DATAPREV**.

1.3.9.7. Os esclarecimentos devem ser claros e objetivos.

1.3.9.8. Deve seguir os procedimentos padronizados de relacionamento com os usuários.

1.3.9.9. A **CONTRATADA** será responsável pela criação dos fluxos de atendimentos, scripts, textos e inclusão de artigos de conhecimento na base de conhecimento para atendimento ao canal de URA's CTI

1.3.9.10. A **DATAPREV** sempre deve aprovar o conteúdo do menu que será diferenciado para cada serviço.

1.3.9.11. A **CONTRATADA** deve prover a rastreabilidade de 100% das chamadas atendidas na Unidade de Resposta Audível – URA, finalizadas na própria URA ou transferidas para o Distribuidor Automático de Chamadas – DAC.

1.3.9.12. As informações inseridas pelos clientes na URA devem ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no software de distribuição automática de chamadas (DAC), de modo a não ser necessário solicitar que os mesmos dados sejam digitados novamente. Este é um componente de integração que deve ser disponibilizado na plataforma de atendimento.

1.3.9.13. Os dados do usuário, bem como a demanda dele, devem estar disponibilizados na tela do operador, quando a chamada for transferida para o atendimento humano.

1.3.9.14. As opções de acesso a URA devem ser de fácil configuração para se adaptarem às necessidades de comunicação da **DATAPREV**.

1.3.9.15. A **CONTRATADA** deve propor serviços de autoatendimento na URA, devendo a **DATAPREV** analisar e validar para desenvolvimento e implantação.

1.3.9.16. Permitir recuperar informações do atendimento de forma agrupada por serviço, clientes e/ou sistema da **DATAPREV**, com possibilidades de outros parâmetros a serem definidos pela **DATAPREV**.

1.3.9.17. Realizar vários atendimentos simultâneos e ter capacidade para aumentar em função de novas demandas.

1.3.9.18. Árvore de atendimento com até 7 (sete) níveis de mensagem.

1.3.9.19. A **CONTRATADA** deve prover os áudios a serem utilizados na Unidade de Resposta Audível - URA ou similar.

1.3.9.19.1. Os áudios devem ter boa qualidade e inteligibilidade e poderão ser gravados por serviço de locução profissional em estúdio ou transformação de texto em áudio, utilizando-se de software apropriado para este fim.

1.3.9.19.2. Caberá o **DATAPREV** definir o conteúdo (mensagem) dos áudios a serem gravados e disponibilizados pela **CONTRATADA** na Unidade de Resposta Audível - URA, ou similar.

- 1.3.9.19.3. A DATAPREV se exime de qualquer responsabilidade quanto ao direito de utilização de voz no serviço de locução para utilização na URA (ou similar), sendo a exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.3.9.19.4. Nas situações de locução em estúdio com profissionais, quando demandado pela DATAPREV, o prazo de gravação, inclusão, alteração e disponibilização de mensagem na URA (ou similar) será de 5 (cinco) dias contínuos.
- 1.3.9.19.5. Nas situações de transformação de texto em áudio, quando demandado pela DATAPREV, o prazo de gravação, inclusão, alteração e disponibilização de mensagem na URA (ou similar) será de 60 minutos.
- 1.3.9.19.6. Caberá a DATAPREV definir se a locução será feita em voz masculina ou feminina, e quando a gravação deverá ser feita em estúdio profissional ou por conversão de texto em áudio.
- 1.3.9.20. O prazo para conclusão da implantação da URA será de até 45 (quarenta e cinco) dias a partir do Pedido de Compra.
- 1.3.9.21. Constatada a ocorrência de divergência na especificação técnica ou qualquer outra discrepância de operação durante a implantação da solução, fica a CONTRATADA obrigada a providenciar a sua correção ou, a critério da DATAPREV, a substituição dos serviços fornecidos.
- 1.3.9.22. Correrá por conta da CONTRATADA toda e qualquer despesa, independente da sua natureza, decorrente dos serviços de implantação da URA aqui mencionados.
- 1.3.9.23. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à DATAPREV sobre a conclusão dos serviços de implantação da URA.
- 1.3.9.23.1. A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Conclusão da Implantação após o encerramento deste serviço, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas
- 1.3.9.24. A DATAPREV terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para verificar a conformidade da implantação realizada com as condições constantes neste Termo de Referência e no Plano de Implantação.
- 1.3.9.24.1. Caso sejam constatadas anormalidades ou sejam detectados problemas durante a verificação de conformidade realizada pela DATAPREV, esta comunicará formalmente os problemas detectados e que a implantação não foi concluída. A CONTRATADA terá um novo prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à confirmação de recebimento da comunicação para sanar os problemas/anormalidades detectados, sem prejuízo do prazo descrito no subitem 1.3.9.20. deste Termo de Referência, sujeitando-se a CONTRATADA às penalidades previstas
- 1.3.10. Requisitos Gerais da Solução para Atendimento por telefone / URA (sob demanda – item 11 da Tabela 01 – Itens para contratação)
- 1.3.10.1. O Sistema de Telefonia deverá ser capaz de integrar-se a Plataforma de Atendimento da DATAPREV através de entroncamento via Protocolo SIP (Session Initiation Protocol), implementando todas as funcionalidades da RFC 3261.
- 1.3.10.2. A solução deve ser capaz de emitir gravação a ser ouvida pelo usuário, antes do início do atendimento, de forma que seja informado que o atendimento será gravado.
- 1.3.10.3. A solução deve se integrar com a aplicação Gerenciamento de Serviços – ITSM (Information Technology Service Management), fornecida pela DATAPREV, além da possibilidade de se integrar com uma aplicação CRM (Customer Relationship Management) de mercado, uma solução de ERP e outros sistemas da DATAPREV, provendo no mínimo às seguintes funcionalidades:
- a) Telefonia e canais digitais com roteamento (Distribuição Automática de Interações), CTI (Computer Telephony Integration), URA, Softphone e gravação/registro de interações;
 - b) Obtenção de dados do cliente;
 - c) Abertura automática de solicitação.
- 1.3.10.4. A solução deve armazenar todos os contatos realizados com os usuários, e ainda disponibilizar interface de recuperação das gravações/registros com restrição de acesso.
- 1.3.10.5. A solução deverá reter as gravações/registros de áudio.
- 1.3.10.5.1. No caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.
- 1.3.10.6. Identificar originador da chamada de voz - calling number (número de origem) – bem como a possibilidade de tratamento personalizado, de acordo com a origem.
- 1.3.10.7. Documentação em ajuda online de todas as funções passíveis de utilização nos fluxos de URA e roteamento.
- 1.3.10.8. Permitir o envio de arquivos de áudio (.wav) através de upload para a nuvem dentro da própria ferramenta de desenvolvimento.
- 1.3.10.9. Permitir a realização de testes e análise de fluxos antes de enviar para produção.
- 1.3.10.10. Possibilitar integrações com sistemas externos, via API REST.
- 1.3.10.11. Capacidade de TTS (Text To Speech), em português (Brasil).
- 1.3.10.12. Capacidade de ASR (Automatic Speech Recognition), em português (Brasil).
- 1.3.10.13. Integração para comunicação interativa por voz (ASR/TTS).
- 1.3.10.14. Utilizando ASR/TTS, a solução deverá ter a capacidade de integração com o chatbot externo (assistente virtual) ou com qualquer outro canal que necessite do reconhecimento de voz, via API REST.
- 1.3.10.15. Roteamento baseado em informações dos clientes.
- 1.3.10.16. Roteamento de interações aos agentes de acordo com o skill.
- 1.3.10.17. Capacidade de rotear uma chamada para um fluxo específico de acordo com o número de entrada (DNIS).
- 1.3.10.18. Permitir navegar opções via DTMF
- 1.3.10.19. Permitir ASR (Automatic Speech Recognition) e TTS (Text to Speech)

1.3.10.20. Todos os novos serviços implantados na URA CTI utilizarão serviços técnicos especializados.

1.4. Descrição dos canais de atendimento

1.4.1. Serviço de Atendimento Telefônico

1.4.1.1. Consiste na execução de serviços de atendimento receptivo com o objetivo de prestar informações, registrar solicitações de serviços e dar encaminhamento, face aos serviços prestados pela DATAPREV.

1.4.1.2. A prestação dos serviços de atendimento receptivo envolve a alocação de mão de obra capacitada para realizar o atendimento, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados/sistemas disponibilizados.

1.4.1.3. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários da DATAPREV, se expressando com clareza e objetividade, cordialidade seguindo sempre as bases de conhecimentos.

1.4.1.4. Registrar e encaminhar as demandas que não tiverem solução imediata (cuas informações não constem nos scripts, bases de conhecimento ou recomende o registro de demanda) aos demais Níveis de Atendimento.

1.4.1.5. Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços contratados.

1.4.1.6. Quando ocorrer de o atendimento ao usuário passar por qualquer tipo de queda, ruído ou outro problema que não permita um atendimento de qualidade, a ligação/retorno deverá ser retornada de forma imediata à constatação, recuperando/continuando o mesmo atendimento interrompido (call back);

1.4.1.7. O horário de abertura da solicitação originado pelo canal Telefone (0800) será a data e hora da ligação realizada pelo usuário informando o problema ocorrido. Caso a atendente não possa informar o número de chamado neste momento, deverá, obrigatoriamente, informar um número de protocolo que registre a data e hora da ligação realizada.

1.4.2. Serviço de Atendimento por E-mails / Formulários Eletrônicos / Mensageria / Chatbot / Chat Humano

1.4.2.1. A CONTRATADA deverá ter domínio nos canais digitais descrito neste Termo de Referência para atendimento dos chamados oriundos por estes meios dando solução e/ou encaminhamento para outro nível de atendimento.

1.4.2.2. A CONTRATADA deve conhecer e seguir fielmente as orientações disponibilizadas nos scripts e bases de conhecimento de atendimento fornecido pela DATAPREV.

1.4.2.3. O canal de chat humano servirá como continuidade dos atendimentos prévios dos bots (chatbot, mensageria), dando sequência ao atendimento

1.4.2.4. Para o atendimento por chat humano, devem ser observados os seguintes itens:

a) Realizar atendimentos com maior rapidez por operador.

b) As mensagens devem ser claras e bem concatenada com a coordenação gramatical e com a utilização de corretor ortográfico.

c) Deve ter texto simples e objetivos, com terminologia clara de acordo com a gramática da língua portuguesa.

1.4.2.5. O horário da abertura da solicitação originada pelo Portal (formulário eletrônico) e pelo chatbot será a data e hora do acesso à ferramenta para registro do problema ocorrido.

1.4.3. Serviço de Atendimento por URA CTI

1.4.3.1. Consiste em realizar o atendimento automatizado de ligações, possuindo menus e submenus para processamento das chamadas.

1.4.3.1.1. O Atendimento por Unidade de Resposta Audível (URA) se caracteriza por realizar uma identificação inicial do usuário e direcionar o atendimento para um "menu" que deverá conter as opções necessárias a orientar o atendimento aos usuários.

1.4.3.1.2. atendimento por URA CTI poderá:

1.4.3.1.3. Fornecer informações automáticas, como o status de uma solicitação ou orientação para solucionar um problema.

1.4.3.1.4. Registrar solicitações.

1.4.3.1.5. Encaminhar a chamada para a Central de Serviços – Atendimento Remoto Nível 1.

1.4.4. Características comuns para os serviços de atendimento por bot: mensageria e chatbot

1.4.4.1. A CONTRATADA é responsável pelas manutenções e/ou sugestões dos scripts, textos e inclusão de conteúdo à base de conhecimento dos bots usados nestes canais.

1.4.4.2. A CONTRATADA é responsável pela manutenção e/ou sugestão do serviço de comunicação escrita ou falada, e mensagens gravadas, deverão ser norteadas por um guia de procedimento a ser criado pela DATAPREV.

1.4.4.3. A CONTRATADA é responsável por sugerir modificação da arquitetura das conversas dos bots.

1.4.4.4. Caberá a CONTRATADA monitorar, curar, cadastrar intenções, treinar e testar a performance dos bots, enviando a DATAPREV os resultados dos testes.

1.4.4.5. Os serviços de atendimento pelos canais de chatbot e serviços de Mensageria serão amparados pelo serviço de curadoria, conforme descrito, que possibilitará identificar as demandas que requerem intervenção, bem como propor melhorias para que esses serviços atendam, de forma assertiva e eficaz, às demandas dos usuários da DATAPREV que utilizarão este canal, bem como quaisquer outros canais que possam vir a ter implementação de bot.

1.4.4.5.1. Sobre Serviço de Curadoria e Design: A curadoria é necessária para garantir a eficiência nos atendimentos por *chatbots* e serviços de mensageria. Deve prover definição e manutenção da árvore de conhecimento; realizar a análise das interações, mapeamento e criação de novos exemplos ou manutenção nos exemplos existentes para o modelo de inteligência artificial, treinar o *chatbot*, e também acompanhamento dos objetivos de negócio para constante adequação ao negócio da DATAPREV. O Serviço de Curadoria e Design não isentam a CONTRATADA de suas obrigações diárias de manter o canal em pleno funcionamento, corrigindo erros e efetuando ajustes necessários diversos de curadoria.

1.4.4.6. Os serviços de atendimento por todos os canais devem ter capacidade de realizar pesquisas de opinião e/ou satisfação dos serviços prestados pela DATAPREV, utilizando script previamente elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela DATAPREV.

1.4.4.7. A DATAPREV objetiva a estruturação destes serviços de atendimento por bots baseado em inteligência cognitiva e ou generativa e na compreensão da tomada de decisão, conforme segue:

- a) Atender demandas cujas respostas dependam de consultas aos sistemas corporativos da DATAPREV. Neste caso, os serviços de atendimento por bot proverão solução à demanda do usuário de acordo com a resposta correspondente ao contexto da consulta realizada.
- b) A CONTRATADA será responsável pelo treinamento cognitivo dos bots para a automação dos serviços.
- c) A CONTRATADA será responsável pelas análises de relatórios dos bots, incluindo perguntas que não são encontradas, a fim de produzir e aprimorar o conteúdo dos canais. Devem ser oferecidas sugestões de melhorias periodicamente, apontado pela curadoria.
- d) A CONTRATADA deverá realizar análises, com objetivo de aumentar a relevância de determinado conteúdo e análise de respostas úteis, quais não são úteis, as mais exibidas desnecessariamente, entre outros rankings que garantem a produtividade.

1.4.4.8. Os serviços de implantação de fluxos de atendimento para chatbot e mensageria serão prestados por meio do item serviços técnicos especializados, quando solicitado pela DATAPREV.

1.4.4.8.1. Para o serviço de implantação de um novo fluxo de atendimento, a CONTRATADA será a responsável pela criação de scripts, fluxos de atendimento, textos e inclusão de artigos de conhecimento na base de conhecimento para atender os canais de chatbot e mensageria.

1.4.5. Características comuns para todos os canais de atendimento

1.4.5.1. A CONTRATADA deve alcançar os níveis de serviços especificados no ANEXO V – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1.4.5.2. Realizar atendimentos simultâneos em todos os canais automatizados e chat humano.

1.4.5.3. A CONTRATADA será corresponsável pela manutenção da base de conhecimento para as operações de atendimento.

1.4.5.4. A CONTRATADA deve dispor de acesso à Internet e permitir que os operadores acessem os sites relacionados aos serviços e/ou sistemas da DATAPREV, sempre que houver tal orientação prevista em script e/ou quadro de avisos e/ou artigos de conhecimento.

1.4.5.5. A DATAPREV conta com banco de scripts, e poderá ter novas implementações para consulta. Caso ainda não conste solução no banco, para determinada solicitação, a CONTRATADA deverá comunicar ao grupo de Gestores da DATAPREV.

1.4.5.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter constantemente atualizados os mapas e desenhos de todos os fluxos de atendimento de todos os serviços em todos os canais, em formato que possam ser reaproveitados.

1.5. Qualificações mínimas exigidas

O período mínimo de experiência dos cargos varia de acordo com a natureza de cada um e visa garantir que o profissional possa desempenhar as funções com eficácia e segurança desde o início das suas atividades. Além disso, profissionais com experiência tendem a ter uma curva de aprendizado mais rápida em relação aos processos da empresa, sistemas internos e cultura organizacional, pois já dominam o "core" da função, acelerando a produtividade e a integração. Desta forma, acredita-se que a experiência serve como um indicador de que o profissional já enfrentou desafios similares e possui as habilidades técnicas e comportamentais necessárias para a função, aumentando a probabilidade de uma contratação bem-sucedida e reduzindo a rotatividade.

1.5.1. Operador da central de serviços nível 1 (atendimento remoto)

- a) Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo.
- b) Experiência mínima de 6 (seis) meses de teleatendimento.
- c) Conhecimentos básicos em microinformática, englobando pacote Microsoft Office, OpenOffice, Navegadores (Internet Explorer, Firefox e Chrome) e utilização de Correio eletrônico e Antivírus.
- d) Ter realizado treinamento em técnicas de atendimento por telefone e meios eletrônicos.
- e) Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.
- f) Habilidade em digitação.
- g) Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.
- h) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.
- i) Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas seguindo sempre o protocolo de atendimento definido pela DATAPREV.
- j) Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.
- k) Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
- l) Iniciativa e dinamismo para atuar com atendimento aos clientes.
- m) Conhecimento na Política de Segurança da Informação e Privacidade - PSIP da Dataprev e seus normativos.

1.5.2. Operador da central de serviços nível 2 (atendimento remoto)

- a) Deverá ter as mesmas qualificações descritas do item 1.5.1
- b) Conhecimento especializado nos sistemas e/ou serviços ofertados pela DATAPREV aos seus clientes.

- 1.5.3. Operador da Field Service nível 2 (atendimento presencial):
- a) Escolaridade mínima: Ensino Médio Completo.
 - b) Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de suporte em redes de computadores, servidores e estações de trabalho.
 - c) Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.
 - d) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.
 - e) Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.
 - f) Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.
 - g) Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
 - h) Conhecimentos básicos de instalação, configuração e suporte em Microsoft Windows (10 e 11), Linux (Ubuntu), Internet, Intranet, Redes e hardware.
 - i) Conhecimentos básicos dos funcionamentos e conceitos de redes LAN (Local Area Network), WAN (Wide Area Network) e TCP/IP (Transport Control Protocol/Internet Protocol).
- 1.5.4. Analista de Tráfego
- a) Formado em Curso Superior na área de Exatas, a ser submetido à aprovação da DATAPREV.
 - b) Experiência comprovada de, pelo menos 1 ano, em controle e análise de tráfego de ligações em Call Center Experiência desejável na área de controle de tráfego em Central de Relacionamento.
 - c) Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.
 - d) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.
 - e) Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.
 - f) Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.
 - g) Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
 - h) Curso de Tráfego de Call Center / Teleatendimento.
 - i) Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- 1.5.5. Agente de Base de Conhecimento
- a) Estar cursando ensino superior.
 - b) Conhecimentos intermediários de informática e, obrigatoriamente, com experiência profissional mínima de 6 (seis) meses, em operações de Contact Center
 - c) Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas no atendimento e conhecimento dos processos e procedimentos do DATAPREV.
 - d) Possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita.
 - e) Conhecimento das regras de ortografia.
 - f) Capacidade e competência em apresentar informações estruturadas para o aprimoramento das atividades.
 - g) Competência em gestão da informação.
- 1.5.6. Analista Multiplicador e Monitor
- a) Escolaridade mínima: Ensino Superior Completo.
 - b) Experiência mínima de 6 (seis) meses como: Supervisor em Teleatendimento; ou Monitor em Teleatendimento; ou 06 (seis) meses como Operador de Contact Center.
 - c) Ter realizado treinamento em técnicas de atendimento por telefone e possuir certificado de participação.
 - d) Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.
 - e) Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
 - f) Habilidade em digitação.
 - g) Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.
 - h) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.
 - i) Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.
 - j) Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.
 - k) Possuir didática para a disseminação de conhecimento.
- 1.5.7. Analista Supervisor
- a) Escolaridade mínima: Curso Superior de qualquer área de atuação
 - b) Experiência mínima de 6 (seis) meses como:
 - Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em sua área de atuação e capacitação de, no mínimo, 40 horas por parte da CONTRATADA para a função a ser executada, conforme plano de capacitação aprovado pelo DATAPREV.
 - Supervisor em Teleatendimento; ou

- Monitor em Teleatendimento; ou
- Operador de Contact Center.

c) Ter realizado treinamento em técnicas de atendimento por telefone e possuir certificado de participação.

d) Habilidade em digitação.

e) Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.

f) Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

g) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.

h) Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.

i) Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.k. Conhecimento dos fundamentos das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

1.5.8. Coordenador

a) Escolaridade mínima: Ensino Superior Completo.

b) Experiência de, no mínimo, 1 (um) ano como Coordenador de Teleatendimento, envolvendo geração e análise de relatórios e indicadores de desempenho, gestão estratégica de atendimento, elaboração e coordenação de procedimentos e protocolos de atendimento, condução de projetos relacionados ao atendimento a usuários. A experiência deverá ser comprovada através de Contrato de Trabalho ou Carteira de Trabalho, onde deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência.

c) Ter realizado treinamento em técnicas de atendimento por telefone e possuir certificado de participação.

d) Domínio de técnicas de Atendimento receptivo.

e) Possuir certificação "ITIL Foundation" em até 30 (trinta) dias após o início da prestação do serviço.

f) Capacidade de liderança.

g) Habilidade no relacionamento interpessoal.

h) Habilidade em digitação.

i) Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação verbal e escrita.

j) Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem falada quanto na escrita, e ausência de vícios de linguagem.

k) Capacidade de agir com calma e tolerância, especialmente em situações adversas.

l) Facilidade para se adaptar às normas e padrões estabelecidos.

1.5.9. Gestor de Qualidade

a) Formado em Curso Superior nas áreas de Administração, gestão de pessoas ou áreas correlatas bem como atuar para garantir que haja um padrão na qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

b) Experiência no trato de "software" de monitoração e equipamentos de análise e diagnósticos.

c) Capacidade de liderança, domínio das ferramentas utilizadas no atendimento e conhecimento dos processos e procedimentos do DATAPREV.

d) Possuir capacidade de comunicar-se corretamente em linguagem verbal e escrita.

1.6. Dos Recursos Humanos da CONTRATADA alocados na prestação de serviços à DATAPREV

1.6.1. A CONTRATADA deverá manter os níveis de serviços e o cumprimento dos requisitos nos casos de licenças, férias, demissão ou por qualquer outro motivo de ausência de seus empregados.

1.6.2. A CONTRATADA deverá manter mão-de-obra com as qualificações descritas neste termo quando houver necessidade de substituição.

1.6.3. A CONTRATADA deve atender à solicitação da DATAPREV para substituição de operador da Central de Serviços por motivo de deficiência técnica, reclamação ou má conduta, em até 5 (cinco) dias corridos após a notificação por parte da DATAPREV.

2. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

2.1. A LICITANTE deverá encaminhar os seguintes documentos para efeitos de classificação e habilitação:

2.1.1. No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica (declaração ou certidão) conforme ANEXO II - MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA, em papel timbrado e com identificação do emitente (nome completo, e-mail e telefone de contato), em original ou cópia autenticada, emitido por empresa pública ou privada, comprovando o perfeito cumprimento das obrigações relativas ao fornecimento de serviços técnicos de tecnologia de informação (TI) compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento e suporte técnico em, no mínimo, dois níveis de forma humanizada, com a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Termo de Referência, apresentando capacidade mínima de atendimento de 50% (cinquenta por cento) do total de solicitações registradas do volume descrito neste Termo de Referência no item 1.2 na Tabela 01 – Itens para contratação, informando o período e o local da prestação dos serviços. Caso seja necessário, a LICITANTE vencedora poderá apresentar mais de um atestado, para fins de comprovação da capacidade técnica.

2.1.1.1. Visando garantir a continuidade, eficiência e segurança da prestação dos serviços, é indispensável que a contratada apresente atestado(s) de capacidade técnica que comprove(m) a execução. Tal exigência é razoável e necessária, pois comprova a experiência da empresa na gestão de mão de obra em volume compatível, garantindo que a equipe alocada terá a produtividade necessária para suprir as demandas da DATAPREV.

2.1.2. A DATAPREV poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de complementar informações ou de comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE convocada, quando poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi prestado.

2.1.3. A proposta técnica comercial, deverá possuir, obrigatoriamente, a documentação abaixo relacionada:

- a) Informar sobre a concordância com todos os termos descritos neste Termo de Referência e seus anexos;
- b) Apresentação da Planilha de custos e formação de preços (ANEXO I – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS), deste Termo de Referência.
- c) Informar que os valores apresentados incluem os impostos federais, estaduais e municipais, taxas e todos os demais custos envolvidos no escopo desta contratação;
- d) O ANEXO IV – TERMO DE COMPROMISSO DE ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE, deste Termo de Referência;
- e) Ser apresentada em papel timbrado e assinada pelo responsável

3. PLANEJAMENTO (QUANDO FOR O CASO)

3.1. Da Central de Serviços

3.1.1. A CONTRATADA deverá se reunir com o Gestor Técnico do contrato e com a equipe técnica responsável no Rio de Janeiro, em local a ser definido pela DATAPREV, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a DATAPREV. Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

3.1.1.1. Apresentar as características dos serviços fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua execução e esclarecer todos os questionamentos técnicos. A DATAPREV definirá, com o apoio da equipe técnica da CONTRATADA de que forma os serviços serão prestados. A CONTRATADA e a DATAPREV, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades.

3.1.1.2. Apresentar quem será o gestor do contrato por parte da CONTRATADA para tratar de questões comerciais e/ou contratuais.

3.1.2. Após a realização desta primeira reunião, caso existam questionamentos direcionados à DATAPREV e/ou à CONTRATADA, as partes terão o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para apresentação formal da(s) resposta(s).

3.1.3. Como produto da reunião técnica descrita no subitem 3.1.1, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em até 10 (dez) dias úteis após a realização da reunião, o Plano de Implantação.

3.1.4. O Plano de Implantação dos serviços deverá conter, no mínimo:

- a) Descrição e endereço do local onde os serviços serão prestados;
- b) Planejamento de testes/homologação;
- c) Deverão ser descritos todos os recursos e condições que serão providos pela DATAPREV, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação, configuração e execução, inclusive de APIs, se for o caso;
- d) Cronograma detalhado de execução, contendo as atividades e tarefas, com recursos vinculados;
- e) Descrição das etapas do processo de implantação e execução, incluindo etapas de integração com ferramentas, sistemas, links e outras que se fizerem necessárias para completa operação da Central de Serviços, bem como a capacitação do com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma;
- f) Escopo, Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI) e Análise de Riscos;
- g) Período de capacitação aos profissionais da CONTRATADA para o início da operação dos serviços contratados, conforme item 1.3.6.1.
- h) Plano de Continuidade de Negócio

1. Entende-se por Plano de Continuidade de Negócio, um plano para a resposta de emergência, operações backup e recuperação de ativos atingidos por uma falha ou desastre. Tem como objetivo assegurar a disponibilidade de recursos de sistema críticos, recuperar um ambiente avariado e promover o retorno à sua normalidade. O Plano de Continuidade de Negócio deverá estar em conformidade com as recomendações da norma ISO 22301:2019, o qual será validado pela CONTRATANTE.
2. No caso de “desastre”, a CONTRATADA se comprometerá a restabelecer os serviços contratados dentro do tempo estabelecido no ANS (Acordo de Nível de Serviço), contido no referido plano de continuidade.

Plano de Integração

1. A CONTRATADA garantirá que exista, de forma a satisfazer os critérios do ANS, infraestrutura suficiente de conexão entre o hospedeiro da solução contratada e a contratante, devendo, desta forma, prover redundância de links e de provedores de acesso à internet.
2. Caso seja necessário, para o Plano de Integração a CONTRATADA poderá, com a concordância da DATAPREV, integrar-se com a ferramenta disponibilizada pela DATAPREV, nos padrões definidos pelas áreas competentes na empresa, devendo obedecer, no mínimo, aos seguintes critérios definidos abaixo:
 - Ser precedida do Relatório de Impacto à Proteção de Dados – RIPD, e de Análise de Segurança, bem como passar por análise de ameaças;

- Autenticação por MFA e uso de certificado digital A3 por todos os analistas;
- Todos os produtos e soluções disponibilizados para uso dos empregados possuam Termos de Uso e Avisos de Privacidade;

3.1.5. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a DATAPREV deverá se manifestar sobre sua aprovação.

3.1.6. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada.

3.1.7. A DATAPREV deverá se manifestar sobre sua aprovação em até 3 (três) dias úteis.

3.1.8. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada, respeitados os prazos discriminados no item 3, pela equipe técnica da DATAPREV, para emissão do Termo de Recebimento do Plano de Implantação.

3.1.9. O cronograma de execução e do início da operação será definido a partir do Plano de Implantação que deverá atender este Termo de Referência e seus anexos, sendo aprovado pela DATAPREV, conforme item 3.1.8, deste Termo de Referência.

3.1.10. A CONTRATADA deverá se reunir com o Gestor Administrativo do contrato no Rio de Janeiro, em local a ser definido pela DATAPREV, no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato/Pedido de Compra (PC). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a DATAPREV. Esta será considerada a Reunião de Abertura Contratual onde serão discutidos os aspectos relevantes para a Gestão Contratual.

3.2. Da URA CTI (sob demanda)

3.2.1. A CONTRATADA deverá se reunir com o Gestor Técnico do contrato e com a equipe técnica responsável no Rio de Janeiro, em local a ser definido pela DATAPREV, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a DATAPREV. Nesta reunião a CONTRATADA deverá:

3.2.1.1. Apresentar as características da URA CTI que será fornecida, atendendo todos os requisitos descritos neste Termo de Referência e seus anexos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua implantação e esclarecer todos os questionamentos técnicos. A DATAPREV definirá os serviços e/ou clientes que serão implantados para atendimento por URA CTI. A CONTRATADA e a DATAPREV, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades.

3.2.2. Após a realização desta primeira reunião, caso existam questionamentos direcionados à DATAPREV e/ou à CONTRATADA, as partes terão o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para apresentação formal da(s) resposta(s).

3.2.3. Como produto da reunião técnica descrita no subitem 3.2.1, a CONTRATADA deverá encaminhar por meio eletrônico, em até 10 (dez) dias úteis após a realização da reunião, o Plano de Implantação da URA.

3.2.4. O Plano de Implantação da URA deverá conter, no mínimo:

- a) Descrição de todos os recursos e condições que serão providos pela DATAPREV, necessários para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação, configuração, integração e execução, inclusive de APIs, se for o caso;
- b) Cronograma detalhado de execução, contendo as atividades e tarefas, com recursos vinculados;
- c) Descrição das etapas do processo de implantação e execução, incluindo etapas de integração com a plataforma de atendimento da DATAPREV, sistemas, links e outras que se fizerem necessárias para completa operação da URA CTI como canal de atendimento na Central de Serviços;
- d) Escopo, Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI) e Análise de Riscos;
- e) Etapa de planejamento de testes/homologação;
- f) Atualização do Plano de Continuidade de Negócio (subitem 3.1.4, letra "h") para contemplar o canal de atendimento URA CTI.
- g) Período de capacitação aos profissionais da CONTRATADA para o início do atendimento no canal URA CTI.

3.2.5. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação da URA, a DATAPREV deverá se manifestar sobre sua aprovação.

3.2.6. Caso seja necessário, será concedido à CONTRATADA um novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada.

3.2.7. A DATAPREV deverá se manifestar sobre sua aprovação em até 3 (três) dias úteis.

3.2.8. A versão definitiva do Plano de Implantação da URA será a versão aprovada, respeitados o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, pela equipe técnica da DATAPREV.

3.2.9. O cronograma de execução e do início da operação será definido a partir do Plano de Implantação da URA que deverá atender este Termo de Referência e seus anexos, sendo aprovado pela DATAPREV, conforme item 3.2.8, deste Termo de Referência

4. PRAZO DE ENTREGA/EXECUÇÃO

4.1. A Contratada deverá manter rigoroso controle e atenção aos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, abrangendo tanto a **entrega de planos, relatórios e documentos técnicos**, quanto os **prazos de execução das etapas do serviço**. A inobservância das datas fixadas poderá ensejar a aplicação de sanções administrativas.

4.2. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar o resumo curricular, as cópias dos certificados dos cursos, contrato de trabalho, carteira de trabalho e demais documentos comprobatórios das exigências descritos neste Termo de

Referência e seus anexos, e ser remetidos à DATAPREV para comprovação das qualificações exigidas.

4.3. Os serviços fornecidos serão considerados implantados e o Termo de Aceite será emitido pela DATAPREV em até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da DATAPREV concluir a verificação da conformidade da implantação realizada com as condições constantes neste Termo de Referência e que não existem anormalidades ou foram sanados todos os problemas detectados, conforme descrito nos itens 1.3.8.6 e 1.3.9.24, deste Termo de Referência.

4.4. Caso a CONTRATADA seja ou venha a ser impossibilitada de continuar a fornecer a solução de forma total ou parcial, não garantindo ou descumprindo os níveis de serviço acordados, a CONTRATADA será a única responsável pela devida realocação da hospedagem e manutenção da disponibilidade da solução em outro hospedeiro. Nessa situação:

- a) Serão resguardados todos os direitos da CONTRATANTE sobre os dados contidos nos repositórios e os mesmos deverão ser entregues em mídias adequadas tecnicamente corretas bem como todos os backups tomados e retidos;
- b) Caberá a CONTRATADA entregar a CONTRATANTE toda documentação necessária para restauração dos backups dos dados, dos ambientes operacionais e bases de conhecimento e dos serviços que havia sido contratado;
- c) O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

4.5. Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos empregados da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao gestor do contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

4.6. A planilha de orçamento detalhado para esta contratação está descrita no ANEXO I – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS deste Termo de Referência.

4.7. A quantificação e a avaliação dos serviços prestados serão feitas por meio de indicadores que refletem o atendimento de prazos, a disponibilidade dos serviços de TIC e indicadores técnicos e de gestão de serviços de TIC. Os indicadores de Nível de Serviço a serem considerados estão discriminados no ANEXO V- NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, ANEXO VII – MAPA DE ATENDIMENTO NÍVEL 1, ANEXO VIII – MAPA DE ATENDIMENTO NÍVEL 2, ANEXO IX – MAPA DE ATENDIMENTO GERAL e ANEXO X - Mapa de Atendimento SLA Geral Serviços Clientes Externos, deste Termo de Referência.

4.7.1. Excepcionalmente, durante o período de adaptação operacional, que terá o prazo de 03 (três) meses a partir da inicialização da execução do contrato, as metas serão de acordo com a correspondência aos itens descritos no ANEXO V - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS deste Termo de Referência.

4.8. Para atendimento à novos serviços e produtos, conforme o item 11.2, a CONTRATADA deverá preparar-se para cumprir os níveis mínimos de serviço em situações de oscilação do volume de demanda até o limite da média dos últimos três meses mais 20% (vinte por cento) da mesma.

4.9. O horário de abertura da solicitação demarcará o início da contagem do prazo de solução das ocorrências, independentemente do retorno da CONTRATADA.

4.9.1. O SLA de atendimento é pausado quando a solução depender de uma resposta do usuário ou intervenção de terceiros/fornecedores ou quando estiver vinculada à necessidade de atuação da DATAPREV.

5. LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA E/OU PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços prestados pela central de serviço deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA e com a estrutura adequada para a prestação do serviço na forma remota, com uso de recursos computacionais fornecidos pela CONTRATADA, e a proibição de uso de computadores pessoais para a prestação dos serviços. Os serviços deverão ser prestados em território nacional e o atendimento deverá ser realizado no idioma português (Brasil). -

A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter o local em perfeitas condições para o trabalho da Central de Serviços e dentro dos padrões de segurança em conformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC e o Código de Ética e Integridade, disponíveis no Portal da DATAPREV, sem custo adicional para a DATAPREV.

Contempla na responsabilidade da CONTRATADA quanto à infraestrutura da Central de Serviços, a garantia de manter em perfeito funcionamento toda parte elétrica, computacional, telefônica, instalações físicas e prediais para a prestação do serviço, necessárias ao cumprimento dos níveis de serviço e requisitos deste Termo de Referência, sem custo adicional para a DATAPREV.

É vedada a modalidade de teletrabalho ou híbrido dos empregados da CONTRATADA para atuação na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, excetuando por deliberação por escrito da DATAPREV.

Obs: Conforme descrito nos itens 1.3.1.2; 1.3.1.2.1.;1.3.1.2.2.;1.3.1.2.3., do referido Termo de Referência

6. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO

Planilha de formação de preço ANEXO I

6.1. NÍVEIS DE SERVIÇO

Descritos nos anexos V, VII, VIII, IX e X

7. SIGILO E INVIOLABILIDADE

7.1. A CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante os procedimentos de armazenamento, manutenção dos produtos instalados e assistência técnica, devendo ainda atender a seguinte:

7.1.1. Assinar os documentos que se encontram no ANEXO III - TERMO DE SIGILO E PRIVACIDADE VINCULADO AOS CONTRATOS, a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante a prestação dos serviços de suporte técnico remoto e manutenção corretiva.

7.1.2. Manter todo o material produzido para a CONTRATANTE sob condições reservadas, não podendo colocá-los à disposição de terceiros, a qualquer título e tempo. Além de manter sigilo sobre todas as informações obtidas junto ao CONTRATANTE.

7.1.3. Garantir, através de contrato, que os dados e informações contidas nos repositórios da solução CONTRATADA são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA utilizá-los, cedê-los e/ou explorá-los.

7.1.4. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos à DATAPREV sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à mesma.

7.1.5. Estar em conformidade com as normas e rotinas da DATAPREV, em especial as que disserem respeito à segurança das informações e à proteção de dados pessoais, guarda, manutenção e integridade dos dados, programas e procedimento físicos de armazenamento e transporte das informações existentes ou produzidas durante a execução dos serviços.

7.1.5.1. Fica vedado o atendimento que exija intervenção em computadores pessoais de empregados DATAPREV.

7.1.6. Os serviços especificados deverão manter os níveis de serviço com a devida atualização, segurança em conformidade com a LGPD e auditoria descritas no contrato, seus anexos e eventuais aditivos.

7.1.6.1. Permitir auditoria, a qualquer tempo, colaborando para o atingimento dos objetivos da ação.

7.1.6.2. Fornecer, quando requisitada, descrição dos controles de segurança implementados em seu ambiente e que atendam ao objeto do contrato, bem como matriz de papéis e responsabilidades pela Segurança da Informação do objeto contratado.

7.1.6.3. Implementar e manter controles específicos para registro de eventos (logs) e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança, aderente a disposto em dispositivo legal correlato publicado pelo GSI/PR, de forma a assegurar a rastreabilidade das ações de usuário por meio de logs de transações e de acesso aos sistemas, conforme especificação de requisitos, e gerá-los e disponibilizá-los à DATAPREV para fins de auditorias.

7.1.7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

7.1.7.1. Ambas as partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, em qualquer formato ou suporte, cooperando mutuamente para observar e seguir a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

7.1.7.1.1. A Contratada deve evidenciar, na reunião de planejamento (itens 3.1 e 3.2 deste Termo de Referência), que possui Política de Segurança da Informação ou equivalente, incluindo políticas ou normas que tratem da Privacidade e da Proteção de Dados Pessoais, devidamente atualizadas.

7.1.7.2. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

7.1.7.3. O tratamento de dados pessoais deverá ser limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD.

7.1.7.4. A coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço deverá ser realizada mediante prévia aprovação da DATAPREV; os dados deverão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins.

7.1.7.5. A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas neste contrato.

7.1.7.6. Qualquer manifestação de titular de dado pessoal tratado nos sistemas da CONTRATADA deverá ser remetida à Ouvidoria da DATAPREV por meio do Fala.Br.

7.1.7.7. A CONTRATADA deverá indicar um Encarregado pela Proteção dos Dados Pessoais (EPD/DPO) em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

7.1.7.8. O "Encarregado" ou "DPO" da CONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado da DATAPREV, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, fraude ou comprometimento de qualquer informação objeto deste contrato para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

7.1.7.9. A CONTRATADA deverá tratar os dados apenas de acordo com instruções documentadas pela DATAPREV. Poderão ser dadas instruções subsequentes durante todo o período de tratamento de dados pessoais, devendo essas instruções serem sempre documentadas formalmente.

7.1.7.10. As partes devem prever e considerar as consequências que possam resultar em quaisquer instruções potencialmente ilegais fornecidas e regular, em conjunto, essa situação num acordo entre as partes.

7.1.7.11. Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e, também, de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

7.1.7.12. Conhecer e seguir a Política de Segurança da Informação da DATAPREV, em alinhamento aos padrões estabelecidos pelas normas técnicas ABNT/NBR ISO/IEC 27.002:2022 e 27.701:2020.

7.1.7.13. Manter atualizados com correções de segurança os ativos de hardware e software que atendem ao objeto do Contrato.

- 7.1.7.14. Os produtos deverão apresentar política de privacidade oferecida pelo fabricante.
- 7.1.7.15. Garantir a manutenção e aplicação dos controles implementados nos anos anteriores, em razão de auditorias de segurança da informação internas, no que tangemos controles de acessos privilegiados, trilhas de auditoria e registros de eventos (logs) para rastreabilidade, timeout e gestão dos controles de acessos e perfis, melhorias dos procedimentos de cópias de segurança (bakups).
- 7.1.7.16. Fornecer evidências que demonstrem a adoção de medidas técnicas razoáveis que assegurem a deleção definitiva dos dados após o encerramento contratual ou quando solicitado.
- 7.1.7.17. Solicitar a revogação dos acessos aos ambientes/sistemas da DATAPREV quando houver remanejamento ou demissão de funcionários.
- 7.1.7.18. Prestar um atendimento de suporte remoto considerando controles de segurança e proteção de dados pessoais.
- 7.1.8. Arcar com os custos de manter a equipe treinada, regularmente, em Segurança da Informação e na ISO 27.002:2022, recebendo atualização de conhecimentos formais, ao menos, anualmente.
- 7.1.9. A CONTRATADA, caso subcontrate outra empresa, deverá, obrigatoriamente, informar à mesma da necessidade de seguir todas as políticas de segurança que incidem sobre a mesma, inclusive sobre a assinatura de um termo de sigilo, equivalente ao firmado com a DATAPREV.

8. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1. Será aplicada multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) à 10% (dez por cento) do valor total do respectivo Pedido de Compras/Contrato pelo inadimplemento contratual relacionado às situações não previstas neste Termo de Referência e seus Anexos.
- 8.2. Será aplicada multa nas situações previstas no ANEXO VI – TABELA DE PENALIDADES deste Termo de Referência.
- 8.3. As multas constantes nesse item, sanções administrativas, poderão ser aplicadas cumulativamente conforme o caso e são meramente moratórias, não isentando a CONTRATADA do ressarcimento por perdas e danos pelos prejuízos a que der causa.
- 8.4. Caso o valor total pago mensalmente pela DATAPREV para a contratação do serviço seja insuficiente para o débito das multas devidas pela CONTRATADA no referido mês, o valor devido deverá ser descontado integralmente do valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais.
- 8.5. Além das penalidades já estabelecidas neste Termo de Referência, a CONTRATADA está sujeita às sanções administrativas previstas no Art. 83 da Lei nº 13.303/2016, que incluem:
- a) Advertência – Notificação formal por descumprimento de obrigações contratuais, com exigência de regularização imediata.
 - b) Suspensão Temporária – Impedimento de participar de licitações e celebrar novos contratos com a DATAPREV por prazo não superior a 2 (dois) anos, em casos de infrações graves ou reincidência
- 8.6. Conforme estabelece o **§ 2º do art. 83 da Lei nº 13.303/2016**, a CONTRATADA terá o prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados a partir do recebimento da notificação, para apresentar sua defesa prévia e as provas que julgar necessárias.
- 8.6.1. A DATAPREV, após a análise da defesa e das provas apresentadas, decidirá motivadamente sobre a aplicação da sanção ou o arquivamento do processo.

9. AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

- 9.1. Objetivando a contínua melhoria do processo de gestão, ao longo da vigência contratual, a DATAPREV realizará trimestralmente a Avaliação de Desempenho de Fornecedores, o que permitirá a adoção de eventuais ajustes no modelo de atendimento.
- 9.1.1. Serão avaliados os seguintes critérios:
- a) Comunicação: Avaliação qualitativa da comunicação do fornecedor, como: clareza na informação, formas de solicitações e questionamentos à DATAPREV, educação e nível de formalidade no atendimento, e tempo de resposta às solicitações da DATAPREV.
 - b) Confiabilidade: Prestação correta (isenta de falhas e erros) do serviço / atendimento, comprovando a eficácia das medidas preventivas e/ou corretivas adotadas.
 - c) Organização: Demonstra planejamento, integração e controle das atividades, cumprindo os prazos acordados, disponibilidade de pessoal com domínio dos serviços e conhecimento das atividades.
- 9.1.2. Para os critérios descritos acima serão atribuídas notas de 0 (zero) a 20 (vinte), cuja média resultará em um dos conceitos abaixo: Péssimo (de 0 a 4,9) Regular (de 5 a 7,4) Bom (de 7,5 a 8,9) Ótimo (de 9 a 20)
- 9.1.3. Trimestralmente a CONTRATADA será informada do conceito médio obtido no período e registrado no sistema interno de gestão da DATAPREV, resultado este que deverá balizar eventuais ações corretivas que se fizerem necessárias.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Em até 20 (vinte) dias, contados a partir do dia seguinte da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar possuir mão de obra qualificada de profissional que atenda as exigências descritos neste Termo de Referência e seus anexos, e ser remetidos à DATAPREV para comprovação das qualificações exigidas para as atividades de gestão.
- 10.1.1. Caso seja necessário, a CONTRATADA poderá apresentar documentação de mais de um profissional, a fim de comprovar as certificações exigidas.
- 10.2. O vínculo jurídico-legal do(s) profissional(ais) com a CONTRATADA pode ser: empregatício, societário ou contratual. A

CONTRATADA deverá, conforme a situação, fornecer a documentação exigida abaixo:

Situação 1: Vínculo empregatício (o profissional é funcionário da CONTRATADA):

1. Cópia autenticada dos certificados exigidos ou certificados em formato digital contendo a chave e/ou link para validação de titularidade junto a certificadora;
2. Carteira Profissional (páginas de qualificação, foto e Contrato de Trabalho).

Situação 2: Vínculo societário (o profissional é sócio da CONTRATADA):

1. Cópia autenticada dos certificados exigidos ou certificados em formato digital contendo a chave e/ou link para validação de titularidade junto a certificadora;
2. Contrato Social da empresa.

Situação 3: Vínculo contratual (o profissional presta serviços para a CONTRATADA):

1. Cópia autenticada dos certificados exigidos ou certificados em formato digital contendo a chave e/ou link para validação de titularidade junto a certificadora;
2. Contrato firmado entre o profissional e a CONTRATADA para a prestação de serviços.

10.3. Durante a vigência contratual, caso a CONTRATADA queira apresentar um novo profissional com a certificação para atender à exigência descrita no subitem 10.1. deste Termo de Referência, deverá entregar a documentação descrita no subitem 10.2. deste Termo de Referência.

10.4. Caso a CONTRATADA descumpra o estabelecido nos subitens 10.1. a 10.3. deste Termo de Referência, a DATAPREV poderá cancelar o contrato por não atendimento sem arcar com qualquer ônus. Caberão à CONTRATADA as sanções devidas por não atendimento ao contrato.

10.5. A CONTRATADA deverá se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações, salvo se expressamente autorizado pela CONTRATANTE.

10.6. A CONTRATADA deverá seguir as referências legais, normativas e bibliográficas descritas abaixo:

1. Diretrizes relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações para o uso da computação em nuvem nos órgãos e entidades da Administração Pública. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-gsi/pr-n-8-de-6-de-outubro-de-2025-660716869>
2. Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico eMAG. <http://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/eMAGv31.pdf>
3. Material de Apoio – Acessibilidade GOV.BR. https://www.gov.br/gestaodeconteudo/pt-br/manuais-e-tutoriais/diretrizes-para-edicao-de-conteudo/cartilha-de-acessibilidade-gov-br/cartilha_acessibilidade_govbr_v1.pdf
4. Guia de elaboração de Termo de Uso e Política de Privacidade para serviços públicos – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). <https://www.gov.br/mds/pt-br/aceso-a-informacao/privacidade-e-protecao-de-dados/igpd>

10.7. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação da DATAPREV.

10.8. A CONTRATADA deverá manter registros e evidências de sua prestação de serviço, cumprimento dos requisitos contratuais e níveis de serviço, durante toda a vigência do contrato, disponibilizando tais registros sempre que solicitado pela DATAPREV.

10.9. Quaisquer encargos, sejam de natureza civil, fiscal, comercial, trabalhista ou previdenciária decorrente da presente relação contratual, é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, cumprindo, a DATAPREV, tão somente o pagamento do preço na forma ajustada.

10.10. A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à empresa pública ou sociedade de economia mista, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato.

10.11. Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado da CONTRATADA, esta pagará à DATAPREV o valor correspondente, sendo o valor desta indenização descontado de notas fiscais a vencer, mediante compensação ou recolhimento à tesouraria da DATAPREV.

10.12. É vedada à CONTRATADA prestar os serviços por meio de familiar de empregado da DATAPREV quando este exerça cargo em comissão ou função de confiança, situação considerada nepotismo e sujeita a apuração de responsabilidades.

10.12.1. De acordo com Decreto 7.203/10 considera-se familiar: o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade até o terceiro grau.

10.13. Todo o conjunto de números 0800 utilizados na Central de Serviços, tendo em vista se tratar de números de conhecimento público e de contrato de prestação de serviço da DATAPREV, objeto desta contratação, estarão sob a titularidade da CONTRATADA durante a vigência contratual, sendo que, ao final ou na ocorrência de rescisão contratual, a CONTRATADA tem por obrigação efetuar a transferência da titularidade para a DATAPREV ou outro que este, venha a indicar, para que não haja descontinuidade do atendimento.

10.13.1. O trâmite administrativo para implantação ou transferência dos números 0800 e convencionais, no início do contrato e no seu encerramento, é de responsabilidade da CONTRATADA

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1. A DATAPREV deverá fiscalizar e acompanhar a prestação do serviço/objeto contratual, comunicando a CONTRATADA toda e qualquer deficiência e/ou irregularidade relacionada com a entrega do objeto, diligenciando nos casos que exigirem providências corretivas.
- 11.2. A DATAPREV deverá comunicar a CONTRATADA as situações de novos serviços/sistemas para atendimento na Central de Serviços, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para início do atendimento:
- a) o volume de demanda estimado;
 - b) informações sobre o que é o serviço ou sistema;
 - c) as datas previstas para treinamento e início do atendimento.
- 11.3. Caso o volume real de demanda do primeiro mês supere em 20% (vinte por cento) o volume previsto informado pela DATAPREV, não serão considerados os indicadores de níveis mínimos de serviço, no respectivo mês.
- 11.3.1. Essa regra se mantém até o terceiro mês de atendimento ao novo serviço/sistema, de modo que a partir do quarto mês seja considerada a média histórica dos últimos três meses, cabendo a CONTRATADA se preparar para cumprir os níveis mínimos de serviços conforme previsto neste Termo de Referência e seus anexos

12. FATURAMENTO

- 12.1. O pagamento do serviço de implantação da Central de Serviços será efetuado em parcela única, após o recebimento definitivo do(s) serviço(s) e aprovados pela DATAPREV.
- 12.2. O pagamento mensal da prestação do serviço de atendimento remoto e/ou presencial pela DATAPREV à CONTRATADA será proporcional à quantidade de acionamentos e aos resultados obtidos nos requisitos mínimos de níveis de serviço.
- 12.2.1. Serão considerados para fim de pagamento, todos os atendimentos automatizados, independente do canal de atendimento (chatbot, aplicativo de mensageria, URA), excluindo os acionamentos não válidos.
 - 12.2.2. Para os atendimentos humanizados, serão considerados, para fim de pagamento, somente os que tiveram participação/ atuação da Central de Serviços (telefone, chat humano, formulários, presencial, e-mail).
 - 12.2.3. A medição dos indicadores deve ser feita por canal de atendimento.
 - 12.2.4. Para efetivo pagamentos dos acionamentos serão considerados o canal no qual os acionamentos forem efetivamente encerrados.
 - 12.2.5. Somente os acionamentos atendidos e registrados na plataforma de atendimento da DATAPREV serão contabilizados para pagamento à CONTRATADA.
 - 12.2.6. A periodicidade de aferição do quantitativo de acionamento e dos indicadores de níveis mínimos de serviço é mensal.
- 12.3. O pagamento do serviço de implantação da URA será efetuado em parcela única, após o recebimento definitivo do(s) serviço(s) e aprovados pela DATAPREV.
- 12.4. As execuções dos serviços técnicos especializados, prestados por meio de OS, serão aferidas pela medição dos serviços realizados, mediante a aplicação dos seguintes indicadores:
- 12.4.1. Tempo e prazo: comprovação do cumprimento do cronograma (tempo e prazo) e atendimento aos requisitos.
 - 12.4.2. Qualidade dos serviços: comprovação do cumprimento da execução dos serviços com a qualidade dos requisitos definidos e atendidos.
 - 12.4.3. Para os casos em que houver atraso na entrega dos serviços, conforme data final estabelecida na Ordem de Serviço, por responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA, esta será descontada em 2% (dois por cento) por dia de atraso do valor total referente aos serviços demandados da Ordem de Serviços - OS.
 - 12.4.3.1. Em casos de atrasos na entrega dos serviços especificados na Ordem de Serviços – OS por responsabilidade única e exclusiva da DATAPREV, a CONTRATADA deverá justificar o atraso, evidenciando a situação de forma que a documentação seja avaliada pelos gestores do contrato.
- 12.5. Mensalmente a CONTRATADA deverá entregar à DATAPREV relatório de prestação do serviço, contendo:
- 12.5.1. Quantidade de acionamentos registrados, por canal finalizador, na plataforma de atendimento da DATAPREV.
 - 12.5.2. Para os atendimentos finalizados na URA, a CONTRATADA deverá fornecê-los no final do mês no relatório, caso a URA seja de responsabilidade da CONTRATADA.
 - 12.5.3. Meta dos Níveis Mínimos de Serviço (ANEXO V) e o resultado alcançado pela CONTRATADA em cada indicador.
 - 12.5.3.1. Se alguma das metas de níveis mínimos de serviço não for alcançada por responsabilidade da DATAPREV, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e evidências para avaliação do gestor técnico do contrato.
 - 12.5.4. Listagem das Ordens de Serviço de Conclusão – OS, referente ao serviço técnico especializado, emitida pela DATAPREV, quando houver.
 - 12.5.5. Relatório da operadora de telefonia que comprove o percentual de disponibilidade da central telefônica, conforme item 1.3.2.14.
 - 12.5.6. A CONTRATADA deverá enviar todas as gravações do mês respectivo, incluindo todos os meios de comunicação. Essas gravações poderão ser inseridas em um repositório autorizado e aprovado pela DATAPREV.
- 12.6. A CONTRATADA deverá enviar a documentação de cobrança diretamente à Unidade Centralizada de Recebimento – UCR, situada na R. Prof. Álvaro Rodrigues, nº 460, Botafogo – Rio de Janeiro/RJ – CEP 22280-040, dentro do horário comercial, indicando o número do Pedido de Compra/Contrato, o número de medição descrito no Relatório de Medição e o período de prestação de serviço (quando for o caso).

13. PAGAMENTO

- 13.1. 15 (quinze) dias após recebimento da fatura pela DATAPREV.

14. REAJUSTE

- 14.1. O reajuste de preço do contrato, quando factível, observará a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI).

15. VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 15.1. A vigência contratual será de até 60 (sessenta) meses.
- 15.1.1. A vigência do serviço de implantação será de até 3 (três) meses, a contar da assinatura do Pedido de Compras (PC) / Contrato
- 15.1.2. A vigência da prestação do serviço será de 60 (sessenta) meses a contar a partir do dia seguinte da emissão do termo de aceite conforme descrito no item 4,3 deste Termo de Referência.
- 15.2. Prorrogável o prazo de implantação, previsto no item 15.1.1, por necessidade e anuência da Dataprev.
- 15.3. O contrato poderá ser rescindido antecipadamente pela Dataprev mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

16. GESTÃO CONTRATUAL

- 16.1. Gestão Técnica – Departamento de Atendimento - DET
- 16.1.1. Fiscais – Empregados designados pelo DETE e DETC
- 16.2. Gestão Administrativa – Divisão de Gestão Administrativa de Contratos de TIC - DGTI.
- 16.2.1. Fiscais – Empregados designados pela DGTI.
- 16.3. A DATAPREV fiscalizará, por meio da gestão técnica e da gestão administrativa, a correta execução dos serviços, para fins do recebimento definitivo, tendo amplos poderes para determinar as correções e providências que se fizerem necessárias.
- 16.4. A fiscalização exercida pela DATAPREV não exclui e nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento de prazos, pela perfeita execução dos serviços ou por quaisquer danos eventualmente causados a terceiros.

17. ANEXOS

- ANEXO I – Planilha de formação de preço
- ANEXO II – Modelo de atestado ou declaração de capacidade técnica
- ANEXO III – Termo de Sigilo e Privacidade Vinculado aos Contratos
- ANEXO IV – Termo de compromisso – Atualização profissional de equipe
- ANEXO V - Níveis mínimos de serviços
- ANEXO VI – Tabela de penalidades
- ANEXO VII – Mapa de Atendimento SLA Nível 1
- ANEXO VIII – Mapa de Atendimento SLA Nível 2
- ANEXO IX – Mapa de Atendimento SLA Geral - Serviços para Clientes Interno e Externo
- ANEXO X – Mapa de Atendimento SLA Geral - Serviços específicos para Clientes Externos
- ANEXO XI – Glossário

ANEXO I - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Itens	Itens	Itens	(B) Unidade	(C) Forma de Atendimento	(D) Quantidade total estimada para 60 meses	(E) Custo Unitário (R\$)	(F) Custo Total do Contrato (R\$) F = D x E
1	Atendimento telefônico - Horário Padrão		Acionamento	Remoto	449.350	R\$ 0,00	R\$ 0,00
1.1	Atendimento telefônico - Horário Estendido (Por demanda)		Acionamento	Remoto	23.650	R\$ 0,00	R\$ 0,00
2	Atendimento URA CTI		Acionamento	Remoto	387.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
3	Atendimento por e-mail - Horário Padrão		Acionamento	Remoto	496.650	R\$ 0,00	R\$ 0,00
3.1	Atendimento por e-mail - Horário Estendido (Por demanda)		Acionamento	Remoto	5.017	R\$ 0,00	R\$ 0,00
4	Atendimento por formulários eletrônicos* - Horário Padrão		Acionamento	Remoto	2.095.877	R\$ 0,00	R\$ 0,00
4.1	Atendimento por formulários eletrônicos* - Horário Estendido (Por demanda)		Acionamento	Remoto	25.456	R\$ 0,00	R\$ 0,00
5	Atendimento por aplicativo de mensageria		Acionamento	Remoto	788.333	R\$ 0,00	R\$ 0,00
6	Atendimento por aplicativo por chatbot		Acionamento	Remoto	2.436.667	R\$ 0,00	R\$ 0,00
7	Atendimento por chat humano - Horário Padrão		Acionamento	Remoto	1.873.080	R\$ 0,00	R\$ 0,00
7.1	Atendimento por chat humano - Horário Estendido (Por demanda)		Acionamento	Remoto	18.920	R\$ 0,00	R\$ 0,00
8	Atendimento presencial **	SC*	Acionamento	Presencial	2.500	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		RN*			2.500	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		RJ			16.100	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		DF*			5.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		SP			2.500	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		CE			2.500	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		PB*			2.500	R\$ 0,00	R\$ 0,00
9	Atendimento presencial VIP **	RJ*	Acionamento	Presencial	3.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		DF*			3.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
10	Implantação da Central de Serviços *		Serviço	Estruturação da Central de Serviços	1	R\$ 0,00	R\$ 0,00
11	Implantação da URA		Serviço	Por demanda	1	R\$ 0,00	R\$ 0,00
12	Serviço técnico especializado		hora	Por demanda	25.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
CUSTO TOTAL DO CONTRATO (ESTIMADO)							R\$ 0,00

ANEXO II - MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos (ou declaramos) que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual/distrital nº _____,

estabelecida no (a) _____, (“prestou serviços relacionados ao objeto na forma de atendimento”) para prestação de serviços de Contact Center para atendimento de

Tecnologia de Informação (TI) das demandas da Dataprev, utilizando a plataforma de atendimento da DATAPREV com multicanalidade e relacionamento

com os usuários (omnichannel),

compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento técnico em TI, por meio dos canais humanizados e/ou automatizados de forma REMOTA e PRESENCIAL

(Field Service), bem como serviço técnico especializado para implantação e melhorias nos canais de atendimento, seguindo as melhores práticas de mercado da biblioteca ITIL - Information

Technology Infrastructure Library (versão 4 ou superior), COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.002, nos respectivos itens que tratam sobre Terceirização e Suporte, para este

órgão (ou para esta empresa). Considerando o que preconiza no item 2 subitem 2.1.1 do referido Termo de Referência.

Atestamos (ou declaramos), ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos integralmente e satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone

comercial ou tecnicamente.

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor (com nº de matrícula ou do CPF) telefone de contato e e-mail

Observação: este documento deve ser emitido em papel timbrado que identifique o emissor.

ANEXO III – TERMO DE SIGILO E PRIVACIDADE VINCULADO AOS CONTRATOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº PROCESSO Nº

TERMO DE SIGILO E PRIVACIDADE VINCULADO AOS CONTRATOS

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

Constitui objeto deste Termo o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela contratada, doravante denominada

PARTE RECEPTORA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela contratante, doravante denominada PARTE REVELADORA, por força dos

procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes.

Cláusula Segunda – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1 Para os efeitos deste **TERMO** aplicam-se os seguintes termos e definições:

2.1.1 Confidencialidade ou Sigilo

Propriedade de que a informação não seja revelada a pessoa física, sistema, órgão ou entidade não autorizados e credenciados.

2.1.2 Contrato de trabalho ou Contrato principal

Contrato celebrado entre as partes, ao qual este Termo de Sigilo se vincula.

2.1.3 Dado pessoal

Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável (Lei nº 13.709/2018).

2.1.4 Dado pessoal sensível

Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado

referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

2.1.5 Informação

Conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

2.1.6 Informação de acesso restrito

Aquelas que estão submetidas temporariamente à restrição de acesso público.

2.1.7 Informação sigilosa

Aquelas que estão submetidas à restrição de acesso público, cujo conhecimento e divulgação estão regidos por esse instrumento.

2.1.8 Informações de acesso restrito, sigilosas por legislação específica (não exaustivas) :

I. Hipóteses de sigilo aplicáveis a informações de natureza patrimonial:

- a) Segredo industrial (L. 9.279/1996);
- b) Direito autoral (L. 9.610/1998); e
- c) Propriedade intelectual de Software (L. 9.609/1998).

II. Hipóteses de sigilo decorrentes de direitos de personalidade:

- a) Sigilo Fiscal (Art. 198 da Lei nº 5.172/196);
- b) Sigilo bancário (Art. 1º da Lc nº 105/2001)
- c) Sigilo Comercial (§2º do art. 155 da Lei nº 6.404/1976);
- d) Sigilo Empresarial (Art. 169 da Lei nº 11.101/2005); e
- e) Sigilo Contábil (Art. 1.190 e 1.191 da Lei nº 5.869/1973).

III. Hipóteses de sigilo decorrentes de processos e procedimentos:

- a) Sigilo de inquérito policial (Art. 20 da Lei nº 3.689/1941);
- b) Segredo de justiça no processo civil (Art. 155 da Lei nº 5.869/1973); e
- c) Segredo de justiça no processo penal (§6º do art. 201 da Lei nº 3.689/1941).

2.1.9 Necessidade de conhecer

Condição pessoal inerente à função ou atividade, indispensável para que o colaborador tenha acesso a dados ou informações classificadas. De acordo com este princípio, os colaboradores só devem ter acesso às informações necessárias para o desenvolvimento de suas atividades dentro da empresa.

2.1.10 Tratamento ou processamento de dados pessoais

Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Cláusula Terceira – INFORMAÇÕES SIGILOSAS

§1º Serão consideradas como informações sigilosas, toda e qualquer informação, revelada a outra parte por razão da execução do contrato, contendo ou não marcação ou rótulo de grau de sigilo. O termo “informação” 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 PARTE RECEPTORA 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.

§2º A PARTE RECEPTORA compromete-se a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar 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.

§3º As estipulações e obrigações contidas neste Termo não serão aplicadas a qualquer informação que seja comprovadamente de domínio público, exceto se decorrer de ato ou omissão do beneficiado ou tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente instrumento ou ainda informações resultantes de pesquisa pelo beneficiado.

Cláusula Quarta – EXTENSÃO DA RESPONSABILIDADE

§1º A PARTE RECEPTORA se obriga a:

- a) Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das informações sigilosas por seus agentes, representantes ou por terceiros; e
- b) Comunicar à PARTE REVELADORA, 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.

Cláusula Quinta – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

§1º A PARTE RECEPTORA se compromete e se obriga a utilizar a informação sigilosa revelada pela PARTE REVELADORA exclusivamente para os propósitos da execução do Contrato Principal, em conformidade com o disposto neste Termo.

§2º A PARTE RECEPTORA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da PARTE REVELADORA.

§3º A PARTE RECEPTORA se compromete a obter o aceite formal dos funcionários que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste Termo, bem como da natureza sigilosa das informações, a instruir sobre as formas de tratamento das informações a que terão acesso, e dar ciência à PARTE REVELADORA dos documentos comprobatórios quando solicitado.

§4º A PARTE RECEPTORA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias a proteção da informação sigilosa, bem como para evitar e prevenir a revelação a terceiros.

§5º A PARTE RECEPTORA deve adotar Política de Segurança de Informação que comprove o atendimento dos requisitos de sigilo e segurança definidos no âmbito do contrato.

§6º A PARTE RECEPTORA deverá, quando requerido pela PARTE REVELADORA, proceder com o imediato descarte de forma irreversível, incluindo todas e quaisquer cópias eventualmente existentes em qualquer suporte de todas as informações sigilosas sob sua custódia referentes ao contrato principal.

Cláusula Sexta – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

§1º Ambas as partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, em qualquer formato ou suporte, cooperando mutuamente para observar e seguir a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

§2º Necessidades de coleta de consentimento para outras finalidades deverão ser identificadas e correr sob responsabilidade da PARTE REVELADORA.

§3º São escopo de tratamento somente os dados pessoais indispensáveis para a execução do objetivo contratual, e conforme bases legais pré-estabelecidas e acordadas, cabendo à PARTE RECEPTORA observar estritamente a finalidade a que se destinam os dados pessoais a que venha a ter conhecimento.

§4º À PARTE RECEPTORA é vedada qualquer forma de compartilhamento de dados pessoais com terceiros fora do âmbito do contrato.

§5º Ao término do contrato, a PARTE RECEPTORA deverá comprovar a cessação de acessos, uso e o descarte definitivo, conforme procedimentos a serem determinados pela PARTE REVELADORA.

§6º A PARTE RECEPTORA adotará todas as medidas de segurança necessárias para impedir o acesso não autorizado, divulgação, alteração ou destruição não autorizada dos dados pessoais, no que couber.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

§1º Surgindo divergências quanto a interpretação do acordo pactuado neste instrumento ou quanto a execução das obrigações dele decorrentes ou, se constatados casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade.

§2º 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.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

Ao assinar o presente instrumento, a PARTE RECEPTORA manifesta sua concordância no sentido de que:

- a) O não exercício, por qualquer uma das Partes, de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito;
- b) Todas as condições, termos e obrigações ora constituídas serão regidas pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- c) O presente Termo somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes;
- d) Teve acesso e compromete-se a seguir a Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC e o Código de Ética e Integridade, disponíveis no Portal da DATAPREV;
- e) Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a PARTE RECEPTORA não

descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste Termo de Sigilo, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

f) O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a PARTE RECEPTORA, 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; e

g) Este Termo não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de início das atividades pertinentes ao Contrato Principal, mantendo-se em vigor por prazo

indeterminado, a não ser que haja disposição em contrário por escrito, estipulada pela PARTE REVELADORA mesmo após o término do Contrato Principal ao qual está vinculado.

, de _____ de 202__.

EMPRESA DE TECNOLOGIA E PARTE RECEPTORA
INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA
DATAPREV

ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO - ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DE EQUIPE

DECLARAÇÃO

CONTRATO Nº XXX O(A) SR.(A) _____, PORTADOR(A) DA CARTEIRA DE IDENTIDADE Nº _____,
REPRESENTANTE DA EMPRESA _____, EM NOME

desta, declara que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o

COMPROMISSO DE ATUALIZÁ-LOS E CAPACITÁ-LOS SEMPRE QUE FOR NECESSÁRIO AO FIEL CUMPRIMENTO DO CONTRATO.

_____, ____ DE _____ DE 202__

ASSINATURA E NOME DO REPRESENTANTE DA EMPRESA

ANEXO V – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE)

1.1. A medição será executada por meio de indicadores que refletirão o atendimento prestado pelos canais através dos prazos e pela disponibilidade dos serviços de TIC, utilizando aferição/periodicidade; meta e fórmula para cada indicador utilizado.

1.1.1. Inicialmente, o faturamento será executado com base no relatório descrito no item 12.5 (quantidade de acionamentos por canal) até que os indicadores sejam implementados na plataforma de atendimento Dataprev.

1.1.2. Os indicadores serão cobrados à medida que forem implementados na plataforma de atendimento da Dataprev, cabendo a Dataprev notificar a CONTRATADA, com 30 dias de antecedência, sobre a implementação do indicador que começará a ser medido para acompanhamento e faturamento dos serviços prestados.

1.2. Os indicadores poderão sofrer atualizações para garantir que permaneçam relevantes e alinhados aos objetivos da DATAPREV. Cabe a Dataprev notificar a CONTRATADA, com 30 dias de antecedência, sobre a atualização do indicador

1.3. Durante o período de adaptação operacional, que corresponde ao prazo de 03 (três) meses a partir da data da vigência operacional do contrato, a CONTRATADA deverá alcançar, no mínimo, o nível DEFICIENTE, referente a coluna “Meta” da tabela de Acordo de Níveis de Serviços, conforme os indicadores listados.

1.4. Após o período de adaptação operacional, a CONTRATADA deverá alcançar o nível ACEITÁVEL para não sofrer as devidas penalidades, conforme ANEXO VI - TABELA DE PENALIDADES.

Acordo de Nível de Serviços				
Item	Indicador	Fórmula	Meta	Aferição / Periodicidade
1	CRDPN1 - Chamados resolvidos dentro do prazo – N1 Finalidade: Apura o percentual de atendimentos aos chamados solucionados dentro do prazo. Aplica-se à: Todos os canais	$CRDPN1 = 100\% \times \frac{Q_{tot} - Q_{fop}}{Q_{tot}}$ Onde: <i>Q_{tot}</i> = Quantidade Total de chamados encerrados; <i>Q_{fop}</i> = Quantidade Total de chamados concluídos fora do prazo.	Aceitável: Igual ou superior a 90,00% Deficiente: entre 90,00% e 80,00% Crítico: igual ou inferior a 80,00%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento. A critério da DATAPREV , o relatório poderá ser solicitado com informações segregadas por nível de atendimento (N1, N2-Remoto, N2-Presencial e N2- Presencial VIP) e/ou por canais de atendimento que sejam de responsabilidade da CONTRATADA .
2	CRDPN2R - Chamados resolvidos dentro do prazo - N2 REMOTO Finalidade: Apura o percentual de atendimentos aos chamados solucionados dentro da expectativa de prazo pelo Nível 2 (N2).	$CRDPN2R = 100\% \times \frac{Q_{tot} - Q_{fop}}{Q_{tot}}$ Onde: <i>Q_{tot}</i> = Quantidade Total de chamados encerrados; <i>Q_{fop}</i> = Quantidade Total de chamados concluídos fora do prazo.	Aceitável: Igual ou superior a 90% Deficiente: entre 90% e 79% Crítico: igual ou inferior a 79,00%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV . Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento.
3	CRDPN2P - Chamados resolvidos dentro do prazo - N2 PRESENCIAL Finalidade: Apura o percentual de atendimentos aos chamados solucionados dentro da expectativa de prazo pelo Nível 2 (N2).	$CRDPN2P = 100\% \times \frac{Q_{tot} - Q_{fop}}{Q_{tot}}$ Onde: <i>Q_{tot}</i> = Quantidade Total de chamados encerrados; <i>Q_{fop}</i> = Quantidade Total de chamados concluídos fora do prazo.	Aceitável: Igual ou superior a 90% Deficiente: entre 90% e 79% Crítico: igual ou inferior a 79,00%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV . Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento.

4	CRDPN2V - Chamados resolvidos dentro do prazo - N2 PRESENCIAL - VIP Finalidade: Apura o percentual de atendimentos aos chamados VIP solucionados dentro da expectativa de prazo pelo Nível 2 (VIP).	$CRDPN2V = 100\% \times \frac{Q_{tot} - Q_{for}}{Q_{tot}}$ Onde: Q_{tot} = Quantidade Total de chamados encerrados; Q_{for} = Quantidade Total de chamados concluídos fora do prazo.	Aceitável: Igual ou superior a 99,99% Deficiente: entre 99,99% e 97,00% Crítico: igual ou inferior a 96,00%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV. Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento.
5	NSAU - Nível de Satisfação do Usuário Finalidade: Apura o nível de satisfação dos usuários classificado em 5 níveis: 5 – Ótimo. 4 – Adequado. 3 – Médio. 2 – Insatisfeito. 1 – Muito Insatisfeito. Aplica-se à: Todos os canais.	$NSAU = \frac{Q_{tR1} \times 1 + Q_{tR2} \times 2 + Q_{tR3} \times 3 + Q_{tR4} \times 4 + Q_{tR5} \times 5}{Q_{tResp}}$ Onde: Q_{tR1} = Quantidade de Respostas '1 - Muito Insatisfeito'; Q_{tR2} = Quantidade de Respostas '2 - Insatisfeito'; Q_{tR3} = Quantidade de Respostas '3 - Médio'; Q_{tR4} = Quantidade de Respostas '4 - Adequado'; Q_{tR5} = Quantidade de Respostas '5 – Ótimo'; Q_{tResp} = Quantidade total de Respostas.	Aceitável: Igual ou superior a 3,82 Deficiente: entre 3,81 e 3,00 Crítico: Igual ou inferior a 3,00	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento.
6	CHRB - Chamados Reabertos Finalidade: Apura o percentual de chamados que foram resolvidos e depois reabertos. Aplica-se à: Todos os canais	$CHRB = 100\% \times \frac{Tchrb}{Tchrf}$ Onde: $Tchrb$ = Total de chamados reabertos em até 7 dias após a conclusão; $Tchrf$ = Total de chamados resolvidos/fechados.	Aceitável: Igual ou inferior a 5,00% Deficiente: entre 5,00% e 10,00% Crítico: Igual ou superior a 10,00%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento. A critério da DATAPREV, o relatório poderá ser solicitado com informações segregada por nível de atendimento (N1, N2-Remoto, N2-Pesencial e N2- Presencial VIP)
7	CHRR - Chamados resolvidos remotamente Finalidade: Apura o percentual de chamados resolvido na forma remota, sem necessidade de deslocamento físico do atendente até o requisitante.	$CHRR = 100\% \times \frac{Tchr}{Tch}$ Onde: $Tchr$ = Total de chamados resolvidas remotamente pelos níveis I e II; Tch = Total de chamados resolvidas pelos níveis I e II.	Aceitável: Igual ou superior a 40,00% Deficiente: entre 40,00% e 20,00% Crítico: Igual ou inferior a 20,00%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento. A critério da DATAPREV, o relatório poderá ser solicitado com informações segregada por nível de atendimento (N1, N2-Remoto, N2-Pesencial e N2- Presencial VIP)
8	TXAB - Taxa de Abandono Telefone Finalidade: percentual de usuários que desistiram de uma chamada antes de serem atendidos pela equipe da Central de Serviços. Aplica-se ao: canal telefônico	$TXAB = 100\% \times \frac{Tab}{Trec}$ Onde: Tab = Total de chamadas telefônica abandonadas após 40 segundos; $Trec$ = Total de chamadas telefônicas recebidas.	Aceitável: Igual ou inferior a 5,00% Deficiente: entre 5,00% e 10,00% Crítico: Igual ou superior a 10,00%	Forma de aferição: DAC (Distribuidor automático de Chamadas) / Funcionalidade Contact Center; Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: a CONTRATADA ou a CONTRATANTE emitirá relatório mensal contendo a lista de chamadas telefônicas atendidas pela Central de Serviços com informações para subsidiar os dados do índice e/ou a CONTRATANTE poderá usar os recursos de telefonia para levantamento dos dados. Observação: expurgos de comportamentos fora do padrão poderão ser adotados com a devida aprovação da CONTRATANTE.

9	TXAC - Taxa de Abandono Chat Finalidade: percentual de usuários que desistiram do atendimento por chat humano antes de serem atendidos pela equipe da Central de Serviços. Aplica-se ao: canal de chat humano (transbordo do chatbot para o chat humano)	TXAC = $100\% \times \frac{\text{Tabchat}}{\text{Tabchat} + \text{Trechat}}$ Onde: <i>Tabchat</i> = Total de solicitações por chat a Central de Serviços abandonadas após 2 minutos 30 segundos; <i>Trechat</i> = Total de solicitações de chat recebidos pela Central de Serviços.	Aceitável: Igual ou inferior a 5,00% Deficiente: entre 5,00% e 10,00% Crítico: Igual ou superior a 10,00%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: a CONTRATADA emitirá relatório mensal contendo a lista de solicitações por chat atendidas pela Central de Serviços com dados para subsidiar os dados do índice e/ou a CONTRATANTE poderá usar os recursos da plataforma de atendimento para levantamento dos dados. Observação: expurgos de comportamentos fora do padrão poderão ser adotados com a devida aprovação da CONTRATANTE.
10	TMEC - Tempo Médio de Espera por canal chat humano Finalidade: apura o tempo de espera percebido pelo usuário até o início do atendimento por chat humano. Aplica-se ao: canal chat humano (transbordo do chatbot e do aplicativo de mensageria para o chat humano)	TMEC = $\frac{\text{TespChat}}{\text{Tch}}$ Onde: <i>TespChat</i> = Somatório dos tempos de espera até o atendimento; <i>Tch</i> = Total de chamadas por chat humano a Central de Serviços.	Aceitável: Igual ou inferior a 2 minutos 30 segundos; Deficiente: entre 2 minutos 30 segundos e 3 minutos; Crítico: Igual ou superior a 3 minutos.	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: a CONTRATADA emitirá relatório mensal contendo a lista de solicitações por chat humano atendidas pela Central de Serviços com dados para subsidiar os dados do índice e/ou o CONTRATANTE poderá usar os recursos da plataforma de atendimento para levantamento dos dados. Observação: o contador de tempo deve iniciar após a mensagem de saudação configurada e aprovada pelo CONTRATANTE. Deverão ser excluídos chats abandonados.
11	IRC – Índice de retenção no chatbot e mensageria Finalidade: apura a quantidade de atendimento com conclusividade em primeiro nível chatbot e serviço de mensageria (por canal de atendimento) Aplica-se aos: canais de chatbot e serviço de mensageria.	IRC = $\frac{\text{QtCh}}{\text{Tch}} \times 100\%$ Onde: <i>QtCh</i> = Total de solicitações resolvidas sem transbordo <i>Tch</i> = Total de solicitações	Aceitável: Igual ou maior a 70% por canal; Deficiente: entre 70% e 50% por canal; Crítico: Igual ou inferior a 50% por canal.	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: a CONTRATADA emitirá relatório mensal contendo a lista de solicitações por chat humano atendidas pela Central de Serviços com dados para subsidiar os dados do índice e/ou o CONTRATANTE poderá usar os recursos da plataforma de atendimento para levantamento dos dados.
12	LDNS - Ligações atendidas dentro do nível de serviço Finalidade: apura a celeridade no atendimento as ligações pelos atendentes da CONTRATADA, fornecendo parâmetro numérico de quantidade de ligações atendidas antes da meta de até 40 segundos, possibilitando que a ligação seja atendida o mais rápido possível sem que o usuário fique aguardando e ouvindo música de espera. Aplica-se ao: canal telefônico.	LDNS = $100\% \times \frac{\text{TSLA}}{(\text{Tat} + \text{Tab} + \text{T40s})}$ Onde: <i>TSLA</i> = Total de chamadas atendidas em até 40 segundos. <i>Tat</i> = Total de ligações atendidas; <i>Tab</i> = Total de ligações abandonadas; <i>T40s</i> = Total de ligações abandonadas com menos de 40 segundos.	Aceitável: Igual ou superior a 85% Deficiente: entre 85% e 70% Crítico: Igual ou inferior a 70%	Forma de aferição: DAC (Distribuidor automático de Chamadas) / Funcionalidade Contact Center. Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: a CONTRATADA emitirá relatório mensal contendo a lista de chamadas telefônicas atendidas pela Central de Serviços com dados para subsidiar os dados do índice e/ou o CONTRATANTE poderá usar os recursos de telefonia para levantamento dos dados.
13	TRN1 - Taxa de resolução no primeiro nível – N1 Finalidade: apura o percentual de chamados resolvidos pelo Atendimento REMOTO Nível 1 (N1) sem transferência para outro nível de suporte. Aplica-se a: todos os canais.	TRN1 = $100\% \times \frac{\text{Tm1}}{\text{Tch}}$ Onde: <i>Tm1</i> = Total de chamados resolvidos pelo N1; <i>Tch</i> = Total de chamados elegíveis de resolução no N1.	Aceitável: Igual ou superior a 70% Deficiente: entre 70% e 40% Crítico: Igual ou inferior a 40%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento. O indicador será aplicado de forma separada por cada canal de atendimento.

14	TRN2R - Taxa de resolução no segundo nível - N2 REMOTO Finalidade: apura o percentual de chamados resolvidos pelo Atendimento REMOTO Nível 2 (N2) sem transferência para outro nível de suporte. Aplica-se a: todos os canais.	$TRN2R = 100\% \times \frac{T_{rn2}}{T_{ch}}$ Onde: <i>T_{rn2}</i> = Total de chamados resolvidos pelo N2; <i>T_{ch}</i> = Total de chamados elegíveis de resolução no N2	Aceitável: Igual ou superior a 70% Deficiente: entre 70% e 40% Crítico: Igual ou inferior a 40%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento. O indicador será aplicado de forma separada por cada canal de atendimento.
15	TRPCN2R – Taxa de resolução no primeiro contato nível – N2 REMOTO Finalidade: apura o percentual de chamados resolvidos pelo Atendimento Presencial Nível 2 (N2) sem reabertura do chamado pelo usuário final.	$TRPCN2R = 100\% \times \frac{T_{rn2}}{T_{ch}}$ Onde: <i>T_{rn2}</i> = Total de chamados resolvidos pelo N2 no primeiro contato; <i>T_{ch}</i> = Total de chamados.	Aceitável: Igual ou superior a 95% Deficiente: entre 95% e 84% Crítico: Igual ou inferior a 84%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV. Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento.
16	TRPCN2P – Taxa de resolução no primeiro contato – N2 PRESENCIAL Finalidade: apura o percentual de chamados resolvidos pelo Atendimento Presencial Nível 2 (N2) sem reabertura do chamado pelo usuário final.	$TRPCN2P = 100\% \times \frac{T_{rn2}}{T_{ch}}$ Onde: <i>T_{rn2}</i> = Total de chamados resolvidos pelo N2 no primeiro contato; <i>T_{ch}</i> = Total de chamados elegíveis de resolução no N2	Aceitável: Igual ou superior a 95% Deficiente: entre 95% e 84% Crítico: Igual ou inferior a 84%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV. Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento.
17	IATS - Início de Atendimento da solicitação no N1 e no N2 - REMOTO Finalidade: apura o tempo de espera percebido pelo usuário até o início do atendimento (alteração do status do chamado de "Aberto" para "Em Andamento") em até 10 minutos. Aplica-se à: formulários e e-mail.	$IATS = 100\% \times \frac{T_{ch} \times SLA}{T_{ch}}$ Onde: <i>T_{ch} × SLA</i> = Total dos chamados atendidos dentro do SLA (alteração do status do chamado em até 10 minutos). <i>T_{ch}</i> = Total de chamados.	Aceitável: igual ou superior a 95% Deficiente: entre 95% e 90% Crítico: igual ou inferior a 90%	Forma de aferição: Plataforma de Atendimento da DATAPREV Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de Prestação de Serviço (RMPS) e dashboards (Gráficos e/ou lista) da plataforma de atendimento.
18	IDCT – Índice de disponibilidade da central telefônica Finalidade: Percentual de disponibilidade mensal da central telefônica, contemplando toda infraestrutura da CONTRATADA para o atendimento em primeiro nível pelo canal telefônico. (item 1.3.2.14 do Termo de Referência) Aplica-se ao: canal telefônico / URA.	Não aplicável	Aceitável: igual ou superior a 95% Deficiente: entre 95% e 90% Crítico: igual ou inferior a 90%	Forma de aferição: apresentação do relatório de disponibilidade da Central Telefônica. Periodicidade: mensal. Forma de Acompanhamento: Relatório Mensal de disponibilidade da Central Telefônica.

ANEXO VI – TABELA DE PENALIDADES

A) APLICADOS AOS INDICADORES

TABELA DE PERCENTUAIS DE GLOSA

Grau	Correspondência
1	Glosa de 0,10% sobre o valor da fatura mensal do período correspondente.
2	Glosa de 0,20% sobre o valor da fatura mensal do período correspondente.

3	Glosa de 0,30% sobre o valor da fatura mensal do período correspondente.
4	Glosa de 0,40% sobre o valor da fatura mensal do período correspondente.
5	Glosa de 0,60% sobre o valor da fatura mensal do período correspondente.

Exemplo: Valor fictício da fatura mensal do período ser paga: R\$445.000,00

Grau 1 => 445.000 * 0.10% = R\$ 445,00

Grau 2 => 445.000 * 0.20% = R\$ 890,00

Grau 3 => 445.000 * 0.30% = R\$ 1.335,00

Grau 4 => 445.000 * 0.40% = R\$ 1.780,00

Grau 5 => 445.000 * 0.60% = R\$ 2.670,00

Limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal da fatura mensal do período ser paga: R\$44.500,00

Item	Indicador	Correspondência	Grau	
			Deficiente	Crítico
1	CRDPN1	Chamados resolvidos dentro do prazo N1	2	4
2	CRDPN2R	Chamados resolvidos dentro do prazo - N2 REMOTO	2	4
3	CRDPN2P	Chamados resolvidos dentro do prazo - N2 PRESENCIAL	2	4
4	CRDPN2V	Chamados resolvidos dentro do prazo - N2 PRESENCIAL-VIP	3	5
5	NSAU	Nível de Satisfação do Usuário	4	5
6	CHRB	Chamados Reabertos	3	4
7	CHRR	Chamados resolvidos remotamente	1	2
8	TXAB	Taxa de Abandono Telefone	3	4
9	TXAC	Taxa de Abandono Chat	3	4
10	TMEC	Tempo Médio de Espera por canal chat humano	2	3
11	IRC	Índice de retenção no chatbot e mensageria	2	4
12	LDNS	Ligações atendidas dentro do nível de serviço	2	3
13	TRN1	Taxa de resolução no primeiro nível – N1	1	2
14	TRN2R	Taxa de resolução no segundo nível - N2 REMOTO	2	4
15	TRPCN2R	Taxa de resolução no primeiro contato – N2 REMOTO	2	4
16	TRPCN2P	Taxa de resolução no primeiro contato - N2 PRESENCIAL	2	4
17	IATS	Início de Atendimento da solicitação	2	3
18	IDCT	Índice de disponibilidade da central telefônica	4	5

OBS: As informações detalhadas dos indicadores estão disponíveis no **ANEXO V**, deste Termo de Referência.

B) APLICADA AS DEMAIS ENTREGAS DESTE TERMO DE REFERÊNCIA

OCCORRÊNCIAS	PENALIDADES	PENALIDADE EM REINCIDÊNCIA
Infraestrutura da CONTRATADA não apresenta os requisitos mínimos definidos nos serviços de atendimento, previstos nos itens 1.3.2.1, 1.3.2.2, 1.3.2.3, 1.3.2.12, 1.3.2.16.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
A CONTRATADA não cumpriu os prazos quanto a prover orientações, fornecer novos números 0800 e desativar ou transferir a titularidade dos números de telefone, previsto nos itens 1.3.2.3; 1.3.2.4 e 10.13	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
Descumprimento quanto às obrigações referentes aos recursos humanos, definidos no item 1.6.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.

Descumprimento quanto ao prazo para apresentar os profissionais para o treinamento ministrado pelo DATAPREV, conforme definido no item 1.3.6.1, 1.3.6.3 e 1.3.6.4	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
Falta dos registros de evidências, conforme definido no item 10.8.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
Não entrega do relatório de prestação de contas, nos itens 12.4.3 e 12.5.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
Limitação da quantidade de atendimentos simultâneos, descumprindo o item 1.3.2.9	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
Atraso no início do atendimento, conforme definido nos itens 1.3.8.2.	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco) por cento do valor da fatura mensal do período correspondente para atraso em até 5 (cinco) dias contínuos.	Multa de 1% (um) por cento do valor da fatura mensal do período correspondente para atraso superior à 5 (cinco) dias contínuos.
Atraso na disponibilização do serviço de URA ou novas linhas de telefonia (0800) solicitado pela DATAPREV , conforme definido no item 3.2.8. (Caso a URA seja da CONTRATADA)	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco) por cento do valor da fatura mensal do período correspondente para atraso em até 5 (cinco) dias contínuos.	Multa de 1% (um) por cento do valor da fatura mensal do período correspondente para atraso superior à 5 (cinco) dias contínuos.
Adulteração de informações de atendimento, seja pelos funcionários da fornecedora ou de qualquer de suas subcontratadas.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
A CONTRATADA não cumpriu o prazo quanto a gravação, inclusão, alteração e disponibilização de mensagem na URA, conforme definido no item 1.3.9.19. (Caso a URA seja da CONTRATADA)	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
A CONTRATADA não cumpriu o prazo quanto a solução de incidentes e problemas, conforme definido no item 1.3.2.7.	Multa de 1,0% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.	Multa de 2% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por ocorrência.
Desvio no atendimento dos usuários/clientes da DATAPREV, devidamente formalizado pela DATAPREV, com o desligamento realizado pelo operador da Central de Serviços (Ponta "B").	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor do período correspondente, por formalização.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização
Desvio no registro do acionamento, devidamente formalizado pela DATAPREV, onde o operador da Central de Serviços realiza o atendimento ao usuário e não registra na plataforma de atendimento da DATAPREV.	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor do período correspondente, por formalização.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização
Descumprimento do item 1.3.1.4, letra "a".	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da do período correspondente, por formalização.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização.
Integrações de chamados, originadas pelo canal de URA e plataforma de destino da DATAPREV, que demorem acima de 10 minutos para ocorrer ou interrupção total das integrações com a DATAPREV, ocasionadas por causa de falha na infraestrutura da CONTRATADA, em descumprimento ao item 1.3.9.1.1. (Caso a URA seja da CONTRATADA)	Multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da do período correspondente, por formalização.	Multa de 3% (três por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente, por formalização.
A CONTRATADA não cumpriu o prazo de entrega do Plano de Implantação, conforme descrito no item 3 e seus subitens.	Multa de 0,04% (quatro centésimos por cento) ao dia sobre o valor caucionado do contrato limitado a 10% (dez por cento).	-----
A CONTRATADA não cumpriu o prazo de entrega do Plano de Contingência, conforme descrito nos itens 1.3.2.21 e 1.3.2.21.1	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente para atraso em até 10 (dez) dias contínuos.	Multa de 1% (um por cento) do valor da fatura mensal do período correspondente para atraso superior à 10 (dez) dias contínuos.

ANEXO VII – MAPA DE ATENDIMENTO SLA NÍVEL 1

CATÁLOGO				NÍVEL 1 ANO/SLA		
CATEGORIA	SERVIÇO	MÓDULO	FUNCIONALIDADE	T. REAÇÃO NÍVEL 1	NÍVT.	SOLUÇÃO NÍVANO/SLA
ACESSO	Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Informação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Certificado digital	Token A1	Concessão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 (Voucher)	- e-CPF Renovação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 (Voucher)	- e-CPF Concessão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Instalação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 (Voucher)	- e-CPF Desbloqueio	00:10	01:50	02:00

ACESSO	Certificado digital	Token A1	Revogação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 (Voucher)	- e-CPF Revogação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Certificado digital	Relatórios Emissão Vouchers Token Emissão A3		00:10	01:50	02:00
ACESSO	Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Configuração	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas	Contas ETIR	Bloqueio	00:10	00:50	01:00
ACESSO	Contas	Contas CTIR	Desbloquear	00:10	03:50	04:00
ACESSO	Contas	Contas RH	Cadastrar	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas	Contas CTIR	Bloquear	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas	Contas RH	Desligar	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas	Contas RH	Bloquear	00:10	00:50	01:00
ACESSO	Contas	Contas RH	Reativar	00:10	03:50	04:00
ACESSO	Contas	Contas RH	Desativar	00:10	03:50	04:00
ACESSO	Contas	Reset de Senha(s)	N/A - FUNC Reset de Senhas(s)	00:10	03:50	04:00
ACESSO	Contas de domínio	Grupo de Usuário	Criar	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Conta de Usuário	Criar	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Grupo de Usuário	Incluir usuários	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Grupo de Usuário	Alterar	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Conta de Máquina	Alterar	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Conta de Usuário	Alterar	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Conta de Usuário	Inclusão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Conta de Máquina	Criar	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Conta de Usuário	Reset de Senha(s)	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Grupo de Usuário	Incluir usuários (Lote)	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Conta de Usuário	Excluir	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas de domínio	Conta de Usuário	Informação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas domínio	de Grupo de Usuário	Excluir	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas domínio	de Grupo de Usuário	Informação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas domínio	de Conta de Máquina	Informação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas domínio	de Conta de Máquina	Excluir	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Alteração	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Informação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Proxy Internet	Categorização de URL	Inclusão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Proxy Internet	Categorização de URL	Informação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Proxy Internet	Categorização de URL	Alteração	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Inclusão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Exclusão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Conta de usuário TI	Criação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Conta de usuário TI	Alteração	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Grupo de usuário TI	Alteração 00:10		01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Reinicialização de senhas TI	N/A - FUNC Reinicialização de 00:10 s		01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Conta de usuário TI	Informação 00:10		01:50	02:00

ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Grupo de usuário TI	Inclusão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Conta de maquina TI	Criação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Conta de usuário TI	Exclusão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Grupo de usuário TI	Criação	00:10	01:50	02:00

ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Conta de maquina TI	Informação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Conta de maquina TI	Alteração	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Grupo de usuário TI	Exclusão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Grupo de usuário TI	Informação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Sistemas Serviços de Interna	e Conta de maquina TI	Exclusão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	VPN	Cadastro VPN	Renovação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	VPN	Cadastro VPN	Concessão	00:10	01:50	02:00
ACESSO	VPN	Suporte Técnico Usuário	Instalação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	VPN	Suporte Técnico Usuário	Informação	00:10	01:50	02:00
ACESSO	VPN	Cadastro VPN	Revogação	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Caixa de Compartilhada (Serviço)	Alteração	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Caixa de Correio (Usuário)	Alteração	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Lista de Distribuição	Alteração	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Lista de Distribuição	Criação	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Caixa de Correio (Usuário)	Informação	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Caixa de Correio (Usuário) Exclusão		00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Caixa de Correio (Usuário) Inclusão		00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Lista de Distribuição Exclusão		00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Caixa de Compartilhada Informações (Serviço)		00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Lista de Distribuição Informações		00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Caixa de Compartilhada Criação (Serviço)		00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Caixa de Correio (Usuário) Criação		00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Caixa de Compartilhada Exclusão (Serviço)		00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços Mensageria	de Lista de Distribuição	Relatórios/Extrações	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Jabber	Criar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Ramal	Excluir	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Jabber	Instalação	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Ramal	Alterar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Jabber	Alterar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Ramal	N/A	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Ramal	Criar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Headset	N/A	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Siga-me	Alterar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Grupo de Captura	Alterar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Sistema	N/A - FUNC Sistema	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Grupo de Chamada	Criar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Grupo de Chamada	Alterar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Grupo de Captura	Criar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía		Siga-me	Criar	00:10	01:50	02:00

COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía	Ramal	N/A - FUNC Ramal	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía	Contact Center	Criar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Telefonía	Contact Center - Agente Supervisor	/ Criar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Videoconferência	Agendamento de Reunião	Criar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Videoconferência	Sala de Videoconferência	Alterar	00:10	01:50	02:00

COMUNICAÇÃO UNIFIC Videoconferência		Sistema	N/A - FUNC Sistema	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Videoconferência		Sala de Videoconferência	Criar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Videoconferência		Acesso	Criar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Videoconferência		Acesso	Alterar	00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO UNIFIC Videoconferência		Agendamento de Reunião	Alterar	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO Suite Office		Teams	Ativação de licença	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Office	Ativação de licença	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Office	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Sharepoint	Exclusão de Sites	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Manutenção de Conta de usuári	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Autenticação 2FA	Reconfigurar	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Manutenção de Equipes	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Sharepoint	Alteração de Sites	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Sharepoint	Criação de Sites	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Desativação de licença	00:10	01:50	02:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Suporte Técnico Usuário	Informação	00:10	01:50	02:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Aplicativos		Software	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Hardware		Monitor	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Hardware		Periféricos	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Hardware		Notebooks	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Hardware		Notebooks	Defeito(s)	00:10	01:50	02:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Hardware		Computadores	Defeito(s)	00:10	01:50	02:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Hardware		Computadores	(Re)Instalação	00:10	11:50	12:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Hardware		Computadores	Emissão de Laudo(s)	00:10	23:50	00:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Hardware		Notebooks	Emissão de Laudo(s)	00:10	23:50	00:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Software		Atualização de operacional	Sistemas (Re)Instalação	00:10	11:50	12:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Software		Aplicativos	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00
ESTAÇÃO DE TRABALH Software		Sistemas operacional	(Re)Instalação	00:10	11:50	12:00
INTERNET Circuito		N/A - MOD Circuito	N/A - FUNC Circuito	00:10	01:50	02:00
PLATAFORMA E Monitoramento	PRODU Painéis	de Conta de usuário	Alteração	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Circuito	N/A	Vistoria Técnica	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Circuito	N/A	N/A	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Circuito	N/A	Alterar velocidade	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Wi-Fi Dataprev-Internet	Inclusão de Aplicação ou Websi	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Wi-Fi Dataprev-Corporativa	Inclusão de Aplicação ou Websi	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Ethernet (Cabeada)	Alteração de Aplicação ou Webs	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Ethernet (Cabeada)	Inclusão de Aplicação ou Websi	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Impressão em rede	Instalação/Reconfiguração	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Cotas de Impressão	Manutenção de cotas	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Configuração de Crachá	Inclusão	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Erro/Falha	N/A	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Configuração de Crachá	Alteração 00:10		01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Fornecimento de Papel	N/A 00:10		01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	IP Fixo	Configurar 00:10		01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rede WI-FI	Ativar rede WI-FI Dataprev- 00:10 Even		01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Ativar	00:10	01:50	02:00

REDE CORPORATIVA	Rede Local	IP Fixo	Alterar	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rede Local	N/A - FUNC Rede Local	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Atualização de Informações	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Manutenção	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Instalar	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rack	Manutenção	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Switch	Instalar	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	IP Fixo	Remover	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rack	Instalar	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Switch	Configurar	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Switch	Manutenção	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Desativar	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Roteador	Instalar	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA Rede Local		Impressora de Rede	Configuração de crachá	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA Rede Local		Impressora de Rede	Erro/Falha	00:10	01:50	02:00
REDE CORPORATIVA Rede Local		Impressora de Rede	Papel de Impressora/Troca de	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS E-DOC		Cadastro de usuários	Criação	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS E-DOC		Cadastro de usuários	Alteração	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS E-DOC		Cadastro de usuários	Informações	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS E-DOC		Cadastro de usuários	Exclusão	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS E-DOC		Incidentes (Erros e etc)	e-Doc	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS		Cadastro de usuários	Criação	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS		Cadastro de usuários	Informações	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS		Cadastro de usuários	Exclusão	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS		Cadastro de usuários	Alteração	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS MAINFRAME		Cadastro de usuários	Criação	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS MAINFRAME		Cadastro de usuários	Alteração	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS MAINFRAME		Cadastro de usuários	Informações	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PLENUS		Cadastro de usuários	Criação	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PLENUS		Cadastro de usuários	Alteração	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PLENUS		Cadastro de usuários	Informações	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PLENUS		Suporte técnico	Configuração	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PLENUS		Suporte técnico	Instalação	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PLENUS		Suporte técnico	Informações	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PLENUS		Cadastro de usuários	Exclusão	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PROTHEUS		Cadastro de usuários	Criação	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PROTHEUS		Suporte técnico	Configuração	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PROTHEUS		Suporte técnico	Instalação	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PROTHEUS		Cadastro de usuários	Alteração	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PROTHEUS		Cadastro de usuários	Exclusão	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PROTHEUS		Suporte técnico	Informações	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS PROTHEUS		Incidentes (Erros e etc)	Perfil	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS SEI - DATAPREV - Sistema Eletrônico Cadastro de usuários			Alteração	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS SEI - DATAPREV - Sistema Eletrônico Cadastro de usuários			Criação	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS SEI - DATAPREV - Sistema Eletrônico Cadastro de usuários			Informações	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS SEI - DATAPREV - Sistema Eletrônico Principal			N/A	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS SEI - DATAPREV - Sistema Eletrônico Cadastro de usuários			Exclusão	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS SIPPS		Cadastro de usuário	Alteração	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS SIPPS		Cadastro de usuário	Criação	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS SIPPS		Cadastro de usuário	Informações	00:10	01:50	02:00
SISTEMAS E SERVIÇOS SIPPS		Cadastro de usuário	Exclusão	00:10	01:50	02:00
SOFTWARE BÁSICO	Aplicativos	Softwares padrão	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00
SOFTWARE BÁSICO	Aplicativos	Softwares padrão	Atualização	00:10	01:50	02:00
SOFTWARE BÁSICO	Aplicativos	Softwares padrão	Informação	00:10	01:50	02:00
SOFTWARE BÁSICO	Aplicativos	Informação de Uso/Dúvida	Reset de Senha(s)	00:10	01:50	02:00
SOFTWARE BÁSICO	Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Instalação	00:10	01:50	02:00

SOFTWARE BÁSICO	Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Configuração	00:10	01:50	02:00
SOFTWARE BÁSICO	Proxy Internet	Reinicialização de senhas	N/A - FUNC Reinicialização de 00:10 s		01:50	02:00
SOFTWARE BÁSICO	Software	Software	Atualização 00:10		01:50	02:00

ANEXO VIII – MAPA DE ATENDIMENTO SLA NÍVEL 2

CATÁLOGO				NÍVEL 2 ANO/SLA		
CATEGORIA	SERVIÇO	MÓDULO	FUNCIONALIDADE	T. REAÇÃO NÍVEL 2	T. RESPOSTA	T. SOLUÇÃO NÍVEL 2
ACESSO	Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Informação	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Certificado digital	Token A1	Concessão	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 e-CPF (Voucher)	Renovação	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 e-CPF (Voucher)	Concessão	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Instalação	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 e-CPF (Voucher)	Desbloqueio	00:10 05:50 06:00		
ACESSO	Certificado digital	Token A1 Revogação		00:10	05:50	06:00
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 - Revogação e-CPF (Voucher)		00:10	05:50	06:00
ACESSO	Certificado digital	Relatórios Emissão Vouchers Token A3		00:10	05:50	06:00
ACESSO	Certificado digital	Suporte Técnico Configuração Usuário		00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas	Contas ETIR	Bloqueio	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas	Contas CTIR	Desbloquear	00:10	03:50	04:00
ACESSO	Contas	Contas RH	Cadastrar	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas	Contas CTIR	Bloquear	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas	Contas RH	Desligar	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas	Contas RH	Bloquear	00:10	01:50	02:00
ACESSO	Contas	Contas RH	Reativar	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas	Contas RH	Desativar	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas	Reset de Senha(s)	N/A - FUNC Reset de Senhas(s)	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	Criar	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	Criar	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	Incluir usuários	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	Alterar	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Máquina	Alterar	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	Alterar	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	Inclusão	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Máquina	Criar	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	Reset de Senha(s)	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	Incluir usuários (Lote)	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	Excluir	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	Informação	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	Excluir	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	Informação	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Máquina	Informação	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Máquina	Excluir	00:10	05:50	06:00

ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Alteração	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Informação	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Proxy Internet	Categorização de URL	Inclusão	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Proxy Internet	Categorização de URL	Informação	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Proxy Internet	Categorização de URL	Alteração	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Inclusão	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Exclusão	00:10	05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de usuário Criação		00:10	05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de usuário	Alteração 00:10		05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Grupo de usuário	Alteração 00:10		05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Reinicialização senhas	de N/A - FUNC 00:10 Reinicialização de senhas		05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de usuário	Informação 00:10		05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Grupo de usuário	Inclusão 00:10		05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de maquina	Criação 00:10		05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de usuário	Exclusão 00:10		05:50	06:00

ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Grupo de usuário Criação		00:10	05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de maquina Informação		00:10	05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de maquina Alteração		00:10	05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Grupo de usuário Exclusão		00:10	05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Grupo de usuário Informação		00:10	05:50	06:00
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de maquina Exclusão		00:10	05:50	06:00
ACESSO	VPN	Cadastro VPN Renovação		00:10	05:50	06:00
ACESSO	VPN	Cadastro VPN Concessão		00:10	05:50	06:00
ACESSO	VPN	Suporte Técnico Instalação Usuário		00:10	05:50	06:00
ACESSO	VPN	Suporte Técnico Informação Usuário		00:10	05:50	06:00
ACESSO	VPN	Cadastro VPN Revogação		00:10	01:50	02:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Compartilhada Alteração (Serviço)		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Correio Alteração (Usuário)		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Lista de Distribuição Alteração		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Lista de Distribuição Criação		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Correio Informação (Usuário)		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Correio Exclusão (Usuário)		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Correio Inclusão (Usuário)		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Lista de Distribuição Exclusão		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Compartilhada Informações (Serviço)		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Lista de Distribuição Informações		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Compartilhada Criação (Serviço)		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Correio Criação (Usuário)		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Compartilhada Exclusão (Serviço)		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Lista de Distribuição	Relatórios/Extrações	00:10	05:50	06:00

COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Jabber	Criar	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Ramal	Excluir	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Jabber	Instalação	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Ramal	Alterar	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Jabber	Alterar	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Ramal	N/A	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Ramal	Criar	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Headset	N/A	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Siga-me	Alterar	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Grupo de Captura	Alterar	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Sistema	N/A - FUNC Sistema	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Grupo de Chamada	Criar	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Grupo de Chamada	Alterar	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Grupo de Captura	Criar	00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia Siga-me Criar			00:10	05:50	06:00	
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Ramal	N/A - FUNC Ramal		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Contact Center	Criar		00:10	05:50	06:00

COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Contact Center - Agente / Supervisor	Criar		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Agendamento de Reunião	Criar		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Sala de Videoconferência	Alterar		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Sistema	N/A - FUNC Sistema		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Sala de Videoconferência	Criar		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Acesso	Criar		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Acesso	Alterar		00:10	05:50	06:00
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Agendamento de Reunião	Alterar		00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Ativação de licença		00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Office	Ativação de licença		00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Office	(Re)Instalação		00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Sharepoint	Exclusão de Sites		00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Manutenção de Conta de usuário	00:10		05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Autenticação 2FA	Reconfigurar		00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Manutenção de Equipes		00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Sharepoint	Alteração de Sites		00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Sharepoint	Criação de Sites		00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Desativação de licença		00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Suite Office	Suporte Técnico Usuário	Informação		00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Aplicativos		Software	(Re)Instalação		00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Hardware		Monitor	(Re)Instalação		00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Hardware		Periféricos	(Re)Instalação		00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Hardware		Notebooks	(Re)Instalação		00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Hardware		Notebooks	Defeito(s)		00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Hardware		Computadores	Defeito(s)		00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Hardware		Computadores	(Re)Instalação		00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Hardware		Computadores	Emissão de Laudo(s)		00:10	05:50	06:00

ESTAÇÃO DE TRABALHO Hardware		Notebooks	Emissão de Laudo(s)	00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Software		Atualização de Sistemas operacional	(Re)Instalação	00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Software		Aplicativos	(Re)Instalação	00:10	05:50	06:00
ESTAÇÃO DE TRABALHO Software		Sistemas operacional	(Re)Instalação	00:10	05:50	06:00
INTERNET	Circuito	N/A - MOD Circuito	N/A - FUNC Circuito	00:10	05:50	06:00
PLATAFORMA E PRODUTOS	Painéis Monitoramento	de Conta de usuário	Alteração	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Circuito	N/A	Vistoria Técnica	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Circuito	N/A	N/A	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Circuito	N/A	Alterar velocidade	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Wi-Fi Dataprev-Internet	Inclusão de Aplicação Website	ou 00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Wi-Fi Dataprev-Corporativa	Inclusão de Aplicação Website	ou 00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Ethernet (Cabeada)	Alteração de Aplicação Website	ou 00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Ethernet (Cabeada)	Inclusão de Aplicação Website	ou 00:10	05:50	06:00
ESCRITÓRIO	Impressora	Impressão em rede	Instalação/Reconfiguração	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Cotas de Impressão	Manutenção de cotas	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Configuração de Crachá	Inclusão	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Erro/Falha	N/A	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Configuração de Crachá	Alteração	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Impressora	Fornecimento de Papel	N/A	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	IP Fixo	Configurar	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rede WI-FI	Ativar rede WI-FI Dataprev-Evento	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Ativar	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	IP Fixo	Alterar	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rede Local	N/A - FUNC Rede Local	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Atualização de Informações	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Manutenção	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Instalar	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rack	Manutenção	00:10	05:50	06:00

REDE CORPORATIVA	Rede Local	Switch	Instalar	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	IP Fixo	Remover	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rack	Instalar	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Switch	Configurar	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Switch	Manutenção	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Desativar	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Roteador	Instalar	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Impressora de Rede	Configuração de crachá	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Impressora de Rede	Erro/Falha	00:10	05:50	06:00
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Impressora de Rede	Papel de Impressora/Troca Toner	de 00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS	E-DOC	Cadastro de usuários	Criação	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS	E-DOC	Cadastro de usuários	Alteração	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS	E-DOC	Cadastro de usuários	Informações	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS	E-DOC	Cadastro de usuários	Exclusão	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS	E-DOC	Incidentes (Erros e etc)	e-Doc	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS	FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS	Cadastro de usuários	Criação	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS	FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS	Cadastro de usuários	Informações	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS	FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS	Cadastro de usuários	Exclusão	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS	FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS	Cadastro de usuários	Alteração	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS	MAINFRAME	Cadastro de usuários	Criação	00:10	05:50	06:00

SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			MAINFRAME	Cadastro de usuários	Alteração	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			MAINFRAME	Cadastro de usuários	Informações	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PLENUS	Cadastro de usuários	Criação	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PLENUS	Cadastro de usuários	Alteração	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PLENUS	Cadastro de usuários	Informações	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PLENUS	Suporte técnico	Configuração	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PLENUS	Suporte técnico	Instalação	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PLENUS	Suporte técnico	Informações	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PLENUS	Cadastro de usuários	Exclusão	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PROTHEUS	Cadastro de usuários	Criação	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PROTHEUS	Suporte técnico	Configuração	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PROTHEUS	Suporte técnico	Instalação	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PROTHEUS	Cadastro de usuários	Alteração	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PROTHEUS	Cadastro de usuários	Exclusão	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PROTHEUS	Suporte técnico	Informações	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			PROTHEUS	Incidentes (Erros e etc)	Perfil	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS E SERVIÇOS INTERNOS			SEI - DATAPREV - Cadastro de usuários Sistema Eletrônico de Informações da Dataprev		Alteração	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS INTERNOS	E	SERVIÇOS SEI - DATAPREV - Cadastro de usuários Sistema Eletrônico de Informações da Dataprev			Criação	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS INTERNOS	E	SERVIÇOS	SEI - DATAPREV - Cadastro de usuários Sistema Eletrônico de Informações da Dataprev		Informações	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS INTERNOS	E	SERVIÇOS	SEI - DATAPREV - Principal Sistema Eletrônico de Informações da Dataprev		N/A	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS INTERNOS	E	SERVIÇOS	SEI - DATAPREV - Cadastro de usuários Sistema Eletrônico de Informações da Dataprev		Exclusão	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS INTERNOS	E	SERVIÇOS	SIPPS	Cadastro de usuário	Alteração	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS INTERNOS	E	SERVIÇOS	SIPPS	Cadastro de usuário	Criação	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS INTERNOS	E	SERVIÇOS	SIPPS	Cadastro de usuário	Informações	00:10	05:50	06:00
SISTEMAS INTERNOS	E	SERVIÇOS	SIPPS	Cadastro de usuário	Exclusão	00:10	05:50	06:00
SOFTWARE BÁSICO			Aplicativos	Softwares padrão	(Re)Instalação	00:10	05:50	06:00
SOFTWARE BÁSICO			Aplicativos	Softwares padrão	Atualização	00:10	05:50	06:00
SOFTWARE BÁSICO			Aplicativos	Softwares padrão	Informação	00:10	05:50	06:00
SOFTWARE BÁSICO			Aplicativos	Informação de Uso/Dúvida	Reset de Senha(s)	00:10	05:50	06:00
SOFTWARE BÁSICO			Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Instalação	00:10	05:50	06:00
SOFTWARE BÁSICO			Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Configuração	00:10	05:50	06:00
SOFTWARE BÁSICO			Proxy Internet	Reinicialização de senhas	N/A - FUNC 00:10 Reinicialização de senhas	05:50	06:00	
SOFTWARE BÁSICO			Software	Software	Atualização	00:10	05:50	06:00

ANEXO IX – MAPA DE ATENDIMENTO SLA GERAL - SERVIÇOS PARA CLIENTES INTERNO E EXTERNO

CATÁLOGO	NÍVEL 1 ANO/SLA	NÍVEL 2 ANO/SLA		
----------	-----------------	-----------------	--	--

CATEGORIA	SERVIÇO	MÓDULO	FUNCIONALIDADE	T. REAÇÃO NÍVEL 1	T. SOLUÇÃO NÍVEL 1	ANO/SLA NÍVEL 1	T. REAÇÃO NÍVEL 2	T. SOLUÇÃO NÍVEL 2	ANO/SLA NÍVEL 2	TEMPO SLA TOTAL	TIPO
ACESSO	Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Certificado digital	Token A1	Concessão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 - e-CPF (Voucher)	Renovação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 - e-CPF (Voucher)	Concessão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 - e-CPF (Voucher)	Desbloqueio	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Certificado digital	Token A1	Revogação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Certificado digital	Certificado Digital A3 - e-CPF (Voucher)	Revogação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Certificado digital	Relatórios Emissão Vouchers Token A3	Emissão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Certificado digital	Suporte Técnico Usuário	Configuração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas	Contas ETIR	Bloqueio	00:10	00:50	01:00	00:10	01:50	02:00	03:00	R
ACESSO	Contas	Contas CTIR	Desbloquear	00:10	03:50	04:00	00:10	03:50	04:00	08:00	R
ACESSO	Contas	Contas RH	Cadastrar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas	Contas CTIR	Bloquear	00:10	01:50	02:00	00:10	01:50	02:00	04:00	R
ACESSO	Contas	Contas RH	Desligar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas	Contas RH	Bloquear	00:10	00:50	01:00	00:10	01:50	02:00	03:00	R
ACESSO	Contas	Contas RH	Reativar	00:10	03:50	04:00	00:10	05:50	06:00	10:00	R
ACESSO	Contas	Contas RH	Desativar	00:10	03:50	04:00	00:10	05:50	06:00	10:00	R
ACESSO	Contas	Reset de Senha(s)	N/A - FUNC Reset de Senhas(s)	00:10	03:50	04:00	00:10	05:50	06:00	10:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	de Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	de Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	de Incluir usuários	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	de Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Máquina	de Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	de Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	de Inclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R

ACESSO	Contas domínio de	Conta de Máquina	de Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	de Reset de Senha(s)	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	de Incluir usuários (Lote)	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	de Excluir	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Usuário	de Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	de Excluir	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Grupo de Usuário	de Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Contas domínio de	Conta de Máquina	de Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R

ACESSO	Contas domínio de	Conta de Máquina	Excluir	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Proxy Internet	Categorização de URL	Inclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Proxy Internet	Categorização de URL	Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Proxy Internet	Categorização de URL	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Inclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Proxy Internet	Perfil Internet Usuário	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de usuário	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de usuário	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Grupo de usuário	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Reinicialização de senhas	N/A - FUNC de Reinicialização senhas	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de usuário	Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Grupo de usuário	Inclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de maquina	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de usuário	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Grupo de usuá rio	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta maquina de	Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta maquina de	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Grupo de usuário	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Grupo de usuário	Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	Sistemas e Serviços de TI Interna	Conta de maquina	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	VPN	Cadastro VPN	Renovação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	VPN	Cadastro VPN	Concessão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	VPN	Suporte Técnico Usuário	Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
ACESSO	VPN	Suporte Técnico Usuário	Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ACESSO	VPN	Cadastro VPN	Revogação	00:10	01:50	02:00	00:10	01:50	02:00	04:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Compartilhada (Serviço)	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Correio (Usuário)	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Lista de Distribuição	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R

COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Lista de Distribuição	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Correio (Usuário)	Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Correio (Usuário)	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Correio (Usuário)	Inclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Lista de Distribuição	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Compartilhada (Serviço)	Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Lista de Distribuição	Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Compartilhada (Serviço)	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Correio (Usuário)	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Caixa de Compartilhada (Serviço)	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO	Serviços de Mensageria	Lista de Distribuição	Relatórios/Extrações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Jabber	Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Ramal	Excluir	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Jabber	Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Ramal	Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Jabber	Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Ramal	N/A	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Ramal	Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Headset	N/A	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Siga-me	Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Grupo de Captura	Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Sistema	N/A - FUNC Sistema	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Grupo de Chamada	Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Grupo de Chamada	Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Grupo de Captura	Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Siga-me	Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Ramal	N/A - FUNC Ramal	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Contact Center	Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Telefonia	Contact Center - Agente / Supervisor	Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Agendamento de Reunião	Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Sala de Videoconferência	Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Sistema	N/A - FUNC Sistema	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Sala de Videoconferência	Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R

COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Acesso	Criar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Acesso	Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
COMUNICAÇÃO UNIFICADA	Videoconferência	Agendamento de Reunião	Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Ativação de licença	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ESCRITÓRIO	Suite Office	Office	Ativação de licença	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ESCRITÓRIO	Suite Office	Office	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
ESCRITÓRIO	Suite Office	Sharepoint	Exclusão de Sites	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Manutenção de Conta de usuário	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ESCRITÓRIO	Suite Office	Autenticação 2FA	Reconfigurar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Manutenção de Equipes	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ESCRITÓRIO	Suite Office	Sharepoint	Alteração de Sites	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ESCRITÓRIO	Suite Office	Sharepoint	Criação de Sites	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ESCRITÓRIO	Suite Office	Teams	Desativação de licença	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R

ESCRITÓRIO	Suite Office	Suporte Técnico Usuário	Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Aplicativos	Software	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Hardware	Monitor	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	P
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Hardware	Periféricos	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	P
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Hardware	Notebooks	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	P
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Hardware	Notebooks	Defeito(s)	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Hardware	Computadores	Defeito(s)	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Hardware	Computadores	(Re)Instalação	00:10	11:50	12:00	00:10	05:50	06:00	18:00	RP
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Hardware	Computadores	Emissão de Laudo(s)	00:10	23:50	00:00	00:10	05:50	06:00	06:00	RP
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Hardware	Notebooks	Emissão de Laudo(s)	00:10	23:50	00:00	00:10	05:50	06:00	06:00	P
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Software	Atualização de Sistemas operacional	(Re)Instalação	00:10	11:50	12:00	00:10	05:50	06:00	18:00	P
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Software	Aplicativos	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
ESTAÇÃO DE TRABALHO	Software	Sistemas operacional	(Re)Instalação	00:10	11:50	12:00	00:10	05:50	06:00	18:00	P
INTERNET	Circuito	N/A - MOD Circuito	N/A - FUNC Circuito	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
PLATAFORMA E PRODUTOS	Painéis de Monitoramento	Conta de usuário	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Circuito	N/A	Vistoria Técnica	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
REDE CORPORATIVA	Circuito	N/A	N/A	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Circuito	N/A	Alterar velocidade	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Wi-Fi DataprevInternet	Inclusão de Aplicação ou Website	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Wi-Fi DataprevCorporativa	Inclusão de Aplicação ou Website	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Ethernet (Cabeadas)	Alteração de Aplicação ou Website	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Firewall	Rede Ethernet (Cabeadas)	Inclusão de Aplicação ou Website	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Impressora	Impressão em rede	Instalação/Configuração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
REDE CORPORATIVA	Impressora	Cotas de Impressão	Manutenção de cotas	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Impressora	Configuração de Crachá	Inclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Impressora	Erro/Falha	N/A	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R

REDE CORPORATIVA	Impressora	Configuração de Crachá	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Impressora	Fornecimento de Papel	N/A	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	P
REDE CORPORATIVA	Rede Local	IP Fixo	Configurar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rede WI-FI	Ativar rede WI-FI Dataprev-Evento	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Ativar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	IP Fixo	Alterar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rede Local	N/A - FUNC Rede Local	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Atualização de Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Manutenção	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Instalar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rack	Manutenção	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Switch	Instalar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
REDE CORPORATIVA	Rede Local	IP Fixo	Remover	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Rack	Instalar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	P
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Switch	Configurar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Switch	Manutenção	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R

REDE CORPORATIVA	Rede Local	Ponto de Rede	Desativar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP	
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Roteador	Instalar	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP	
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Impressora de Rede	Configuração de crachá	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R	
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Impressora de Rede	Erro/Falha	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R	
REDE CORPORATIVA	Rede Local	Impressora de Rede	Papel de Impressora/Troca de Toner	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	P	
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	E-DOC	Cadastro usuários de	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	E-DOC	Cadastro usuários de	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	E-DOC	Cadastro usuários de	Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	E-DOC	Cadastro usuários de	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	E-DOC	Incidentes (Erros etc)	e-Doc	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS	Cadastro usuários de	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS	Cadastro usuários de	Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS	Cadastro usuários de	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	FLUIG AUTOMACAO PROCESSOS	Cadastro usuários de	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	MAINFRAME	Cadastro usuários de	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R

SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	MAINFRAME	Cadastro usuários de	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	MAINFRAME	Cadastro usuários de	Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PLENUS	Cadastro usuários de	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PLENUS	Cadastro usuários de	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PLENUS	Cadastro usuários de	Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PLENUS	Suporte técnico	Configuração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PLENUS	Suporte técnico	Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PLENUS	Suporte técnico	Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PLENUS	Cadastro usuários de	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PROTHEUS	Cadastro usuários de	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PROTHEUS	Suporte técnico	Configuração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PROTHEUS	Suporte técnico	Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PROTHEUS	Cadastro usuários de	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PROTHEUS	Cadastro usuários de	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PROTHEUS	Suporte técnico	Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	PROTHEUS	Incidentes (Erros e etc)	Perfil	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	SEI DATAPREV Sistema Eletrônico da Informações de Cadastro usuários	- - - - - - -	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	SEI DATAPREV Sistema Eletrônico da Informações de Cadastro usuários	- - - - - - -	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	SEI DATAPREV Sistema Eletrônico da Informações de Cadastro usuários	- - - - - - -	Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	SEI DATAPREV Sistema Eletrônico da Informações Principal	- - - - - - -	N/A	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R

SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	SEI DATAPREV Sistema Eletrônico de Informações de Cadastro usuários	- -	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R	
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	SIPPS		Cadastro usuário de	Alteração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	SIPPS		Cadastro usuário de	Criação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	SIPPS		Cadastro usuário de	Informações	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SISTEMAS SERVIÇOS INTERNOS	E	SIPPS		Cadastro usuário de	Exclusão	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SOFTWARE BÁSICO		Aplicativos		Softwares padrão	(Re)Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
SOFTWARE BÁSICO		Aplicativos		Softwares padrão	Atualização	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SOFTWARE BÁSICO		Aplicativos		Softwares padrão	Informação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SOFTWARE BÁSICO		Aplicativos		Informação de Uso/Dúvida	Reset de Senha(s)	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SOFTWARE BÁSICO		Certificado digital		Suporte Técnico Usuário	Instalação	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	RP
SOFTWARE BÁSICO		Certificado digital		Suporte Técnico Usuário	Configuração	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SOFTWARE BÁSICO		Proxy Internet		Reinicialização de senhas	N/A - FUNC Reinicialização de senhas	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R
SOFTWARE BÁSICO		Software		Software	Atualização	00:10	01:50	02:00	00:10	05:50	06:00	08:00	R

ANEXO X – MAPA DE ATENDIMENTO SLA GERAL - SERVIÇOS ESPECÍFICOS PARA CLIENTES EXTERNOS

Catálogos	Categoria	Serviço	Tempo Reação N1	Nível N1 (Remoto)		Nível N2 (Remoto)
				Tempo Resolução N1	Tempo Reação N2	Tempo Resolução N2
MCID	AUXÍLIO EMERGENCIAL	Portal Cidadania	10 min	30min	10 min	48h
MCID	CADÚNICO	App Móvel Cidadão	10 min	30min	10 min	48h
MCID	CADÚNICO	Portal Cidadão Web	10 min	30min	10 min	48h
MGI	Auxílio Reconstrução do Rio Grande do Sul	Portal do Cidadão	10 min	30min	10 min	48h
MGI	MMULHERES	PPPM - Plataforma de Políticas Públicas para as Mulheres	10 min	30min	10 min	48h
MGI	SICAR	SICAR HOMOLOGAÇÃO	10 min	30min	10 min	48h
MMA	BOLSA VERDE	Portal de Gestão MMA	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	COMPREI	Área do Comprador	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	COMPREI	Área do Vendedor	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Apuração de Estoque e Pagamentos	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Carga de Depósito judicial	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Extração de Competências e Rubricas de Cobrança para DWPGFN	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Movimentação de Devedores do CADIN para o BC	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Prescrição dos Créditos	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-ONLINE	Manutenção de Execução Fiscal Convencional e Virtual	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-ONLINE	Manutenção do Cadastro de Inadimplentes - CADIN	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-ONLINE	Manutenção dos Pagamentos	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	Falência	Processos de Falência	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	IZE	PAINEL IZE PGFN	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	SERIS	Serviço de Integração com o SISPAR	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	SIDAT	Serviço de Consultas as Informações da Dívida Ativa Previdenciária	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	SIDAT	Serviço Web de Consultas as Transações do SIDAT	10 min	30min	10 min	48h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Benefício	10 min	2h	10 min	72h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Benefício	10 min	30min	10 min	72h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API eConsignado	10 min	30min	10 min	48h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Enquadramento de Renda	10 min	30min	10 min	48h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API ePassoLivre	10 min	30min	10 min	48h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Pessoa com Deficiência	10 min	30min	10 min	48h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Pessoa Física	10 min	2h	10 min	72h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Pessoa Jurídica	10 min	30min	10 min	48h

API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Registro Civil	10 min	2h	10 min	48h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Relação Trabalhista	10 min	2h	10 min	72h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Renda Familiar	10 min	30min	10 min	48h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Sócio Responsável	10 min	30min	10 min	48h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	API Transporte Privado	10 min	30min	10 min	48h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	Batimento - Registro Civil	10 min	2h	10 min	48h
API MULTIMERCADO	API MultiMercado	CIN / Barramento Biométrico - API	10 min	30min	10 min	48h
Entidades Associativas	ENTIDADES ASSOCIATIVAS	Portal PDMA	10 min	30min	10 min	48h
INSS	ACESSO	Certificado Digital	10 min	30min	10 min	48h
INSS	ACESSO	Certificado Digital ACT	10 min	30min	10 min	48h
INSS	ACESSO	Contas	10 min	30min	10 min	48h
INSS	ACESSO	Credenciamento	10 min	30min	10 min	48h
INSS	ACESSO	Descredenciamento	10 min	30min	10 min	48h
INSS	ACESSO	Manutenção de grupos	10 min	30min	10 min	48h
INSS	ACESSO	Proxy Internet - Categorização	10 min	30min	10 min	48h
INSS	ACESSO	Proxy Internet - Perfil Internet	10 min	30min	10 min	48h
INSS	ACESSO	VPN	10 min	30min	10 min	48h
INSS	ANALYTICS	Painel Analítico Modelo Matemático	10 min	30min	10 min	48h
INSS	AVAI	AVAI	10 min	30min	10 min	24h
INSS	BENEFÍCIO	Atualização NB com Perícia Médica	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Batimento CONOBI	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Batimento de Benefícios do SUB com o CNIS	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Batimento de Informações de Óbitos com o SUB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Batimento para Verificar Receb. Indev. Benef. Concomitante c/ Remun. Laboral	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	BMOB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	BMOB - Em Lote	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	CADJUD - Ações Judiciais para concessão de benefícios	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Consulta Resultados NB com SUB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Controle da Numeração de Benefícios para o PRISMA	10 min	30min	10 min	24h
INSS	BENEFÍCIO	Emissão de Cartas de Concessão e Revisão de Benefício	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Empréstimo Consignado	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	e-SISREC	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Gestão de Perícia Médica	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	INFGER - Consultas Gerenciais de Benefícios	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Intercâmbio de Informações	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Janela SISBEN - Consultas e Atualizações da Concessão e Revisão de Benefícios	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Pagamento de Médico Perito	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Painel de Eficiência e Economia	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	Serviço de Monitoramento das APS - CASA	10 min	30min	10 min	48h
INSS	BENEFÍCIO	Serviços ao Cidadão - Integração com a Plataforma Alta	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BENEFÍCIO	SIGMA	10 min	30min	10 min	24h
INSS	BENEFÍCIO	SINTESE	10 min	30min	10 min	24h
INSS	BENEFÍCIO	SUIBE	10 min	30min	10 min	24h
INSS	BPC	BPC	10 min	30min	10 min	72h
INSS	BPC	BPC Ações Judiciais	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CAT	CAT	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CHATBOT - HELO	HELO	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Atualização de informações RAIS	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Atualizações CADUNICO	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Atualizações das Informações do eSocial	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Atualizações das Informações GFIP no CNIS	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Atualizações de Cadastro de Contribuinte Individual	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Atualizações de Cadastro de Pessoa Física	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Atualizações do Cadastro de Pessoa Jurídica	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Atualizações do Cadastro de Segurado Especial	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Atualizações do QSA	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS CI Consultas e Atualizações	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS CI Débito em Conta	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS CI Débito em Conta - Em Lote	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS DRCI	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS eSocial	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS eSocial GFIP	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS eSocial Monitor. e Transform.	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS Gestão	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS Microfilmagem	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS PF eSocial Qualificação	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS PJ Consultas e Atualizações	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS QSA	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS SE Consultas e Atualizações	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	CNIS VRE Consultas e Atualizações	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Consulta Extrato Previdenciário via Banco do Brasil	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Consulta Extrato Previdenciário via CAIXA	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Consulta Extrato Previdenciário via Meu INSS	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Consulta Extrato Previdenciário via Portal CNIS	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Consultas Bases Governamentais	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Consultas e Atualizações do Cadastro de Pessoa Física	10 min	30min	10 min	72h

INSS	CNIS	Extração de Informações do GFIP	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Extração de Vínculos Informados de GFIP	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Extração de Vínculos Informados do eSocial	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Extração do Cadastro de Pessoa Jurídica	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Serviço de Batimento Benefício por Invalidez	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Serviço de Informações do CNIS Pessoa Física	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Serviço de Informações do CNIS Pessoa Jurídica	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	Serviço de Informações do CNIS VRC	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CNIS	SIDI - Sistema de Disponibilização de Informações de LOGs de auditoria do Portal CNIS	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CORREGEDORIA	Contas Corregedoria	10 min	30min	10 min	24h
INSS	CORREGEDORIA	SIAI	10 min	30min	10 min	
INSS	CTC	CTC	10 min	30min	10 min	72h
INSS	CV3	Extração	10 min	30min	10 min	72h
INSS	FINANCEIRO	Gestão de GRU	10 min	30min	10 min	72h
INSS	FINANCEIRO	Gestão de GRU - Em Lote	10 min	30min	10 min	72h
INSS	FINANCEIRO	Gestão de GRU Intranet	10 min	30min	10 min	72h
INSS	FINANCEIRO	Gestão de Pagamento NB Internet	10 min	30min	10 min	72h
INSS	FINANCEIRO	Gestão de Pagamento NB Intranet	10 min	30min	10 min	72h
INSS	FINANCEIRO	Gestão Financeira do INSS	10 min	30min	10 min	72h
INSS	FINANCEIRO	Painéis de Pagamento de NB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	FINANCEIRO	Sistema de Tomada de Contas Especial II - TCE II	10 min	30min	10 min	72h
INSS	FINANCEIRO	TCE	10 min	30min	10 min	72h
INSS	GERCOR	GERCOR	10 min	30min	10 min	24h
INSS	GESTÃO DE ACESSO	GERID (CAS) - Serviço Central de Autenticação	10 min	30min	10 min	24h
INSS	GESTÃO DE ACESSO	GERID (GID) - Gerenciador de Identidades	10 min	30min	10 min	24h
INSS	GESTÃO DE ACESSO	GERID (GPA) - Gerenciador de Permissão e Acesso	10 min	30min	10 min	24h
INSS	GET GESTÃO	Serviço de Gestão de Tarefas - Internet	10 min	30min	10 min	72h
INSS	GET GESTÃO	Serviço de Gestão de Tarefas - Intranet	10 min	30min	10 min	72h
INSS	LOGÍSTICA	ADMPER WEB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	LOGÍSTICA	CMC WEB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	LOGÍSTICA	SIPPS	10 min	30min	10 min	24h
INSS	MEU INSS	Central de Notificações	10 min	30min	10 min	72h
INSS	MEU INSS	Plataforma de Disponibilização de Serviços do INSS – Meu INSS	10 min	30min	10 min	72h
INSS	MICROFORMAS	Microformas	10 min	1h	10 min	72h
INSS	MONITORES	Monitoramento de Benefícios - MOB Digital	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	BDCPB – Em Lote	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	Bloqueio de Créditos	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	CCPB – Em Lote	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	DMC – Em Lote	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	ECPB – Rede Bancária	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	EXCPB – Em Lote	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	GAP para Empresas Conveniadas - Em Lote	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	GEIIR para Entidades Externas – Em Lote	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	HISCRE	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	ICHC – Em Lotes	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	ICPB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	Imposto de Renda	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	Imposto de Renda RRA	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	Maciça Aplicações DG	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	Maciça Empresas Conveniadas	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	Maciça Validação de Cálculo	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	PAB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	PARPCB Rede Bancária	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	QDBEN	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAGAMENTO	RPA Externos na Maciça	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAT	PA - Requerimentos	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PAT	PA - Tarefas	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PESSOAS	CADSERV	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PESSOAS	Painel CADSERV	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PESSOAS	SISGDAMP	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PESSOAS	SISGDASS	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PESSOAS	SISGPEP	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PESSOAS	SITEDWEB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PRISMA	PRISMA D3	10 min	30min	10 min	72h
INSS	PRISMA	PRISMA WEB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	RECURSO	CONSULTA PROCESSUAL	10 min	30min	10 min	72h
INSS	RECURSO	e-RECURSOS Administrativos	10 min	30min	10 min	72h
INSS	RECURSO	e-RECURSOS Gestão	10 min	30min	10 min	72h
INSS	SAG	Gestão do Atendimento ao Cidadão – Requerimento – Central 135	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SAG	Gestão do Atendimento ao Cidadão – Requerimento – Internet	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SAG	Gestão do Atendimento ao Cidadão – Requerimento – Intranet	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SAG GESTÃO	SAG Gestão	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SAT	Serviço de Gerenciamento do Atendimento ao Cidadão – Central	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SAT	Serviço de Gerenciamento do Atendimento ao Cidadão - Local	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SDM	SDM	10 min	30min	10 min	24h

INSS	SDPA	SD Pescador Artesanal	10 min	30min	10 min	24h
INSS	SGP	SGP - Consulta da Produtividade	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SGP	SGP - Gestão de Designação	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SGP	SGP - Gestão Geral do Sistema	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SGP	SGP - Painei Produtividade	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SGP	SGP - Plano de Entrega	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SGP	SGP - Plano de Trabalho	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SIACI	SIACI	10 min	1h	10 min	72h
INSS	SIBE-PU	SIBE PU Atualiza e Manutenção NB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	SIBE-PU	SIBE PU Concessão e Revisão NB	10 min	30min	10 min	72h
INSS	SIBE-PU	SIBE PU Simulação Direito Renda	10 min	30min	10 min	72h
INSS	SIRC CARTÓRIO	SIRC - Sistema Nacional de Informações de Registro Civil	10 min	30min	10 min	48h
INSS	SIRC INSS	SIRC Gestão	10 min	30min	10 min	48h
INSS	SIRC INSS	SIRC Gestão - Em Lote	10 min	30min	10 min	48h
INSS	SIRC INSS	SIRC Painei de Informações	10 min	30min	10 min	48h
INSS	SIRC INSS	SIRC Recepção e Atualização - CAR	10 min	30min	10 min	48h
INSS	SIRC INSS	SIRC Recepção e Atualização - CER	10 min	30min	10 min	48h
INSS	SNIPER	SNIPER BPC	10 min	30min	10 min	72h
INSS	SPAI	SPAI	10 min	30min	10 min	48h
Instituições Financeiras	Consignado INSS	e-Consignado	10 min	30min	10 min	48h
Instituições Financeiras	Consignado INSS	Gestão de acesso ao Portal de Operações eConsignado INSS	10 min	30min	10 min	48h
Instituições Financeiras	Crédito do Trabalhador	Crédito do Trabalhador	10 min	30min	10 min	24h
MCID	AUXÍLIO BRASIL	Auxilio Inclusão Produtiva Rural	10 min	30min	10 min	48h
MCID	AUXÍLIO BRASIL	Pagamentos	10 min	30min	10 min	48h
MCID	AUXÍLIO BRASIL	Serviço de Gestão do Cadastro - Cesta Raiz	10 min	30min	10 min	48h
MCID	AUXÍLIO BRASIL	Serviços de Gestão de Benefícios do Programa Auxilio Brasil	10 min	30min	10 min	48h
MCID	AUXÍLIO EMERGENCIAL	Portal Cidadão	10 min	30min	10 min	48h
MCID	CADÚNICO	Cruzamentos / Ave / Rev	10 min	30min	10 min	48h
MGI	Auxilio Reconstrução do Rio Grande do Sul	Portal das Prefeituras	10 min	30min	10 min	48h
MGI	MMULHERES	DATAMULHERES	10 min	30min	10 min	48h
MGI	PGD Petrvs	PGD Petrvs - Homologação	10 min	30min	10 min	48h
MGI	PGD Petrvs	PGD Petrvs - Produção	10 min	30min	10 min	48h
MGI	SEI-COLABORAGOV	SEI-ColaboraGOV - Pré-produção	10 min	30min	10 min	48h
MGI	SEI-COLABORAGOV	SEI-ColaboraGOV - Produção	10 min	30min	10 min	48h
MGI	SEST	SIEST	10 min	30min	10 min	48h
MGI	SICAR	SICAR PRODUÇÃO	10 min	30min	10 min	48h
MGI	Tramita.GOV.BR	Tramita.GOV.BR - Homologação	10 min	30min	10 min	48h
MGI	Tramita.GOV.BR	Tramita.GOV.BR - Pré-produção	10 min	30min	10 min	48h
MGI	Tramita.GOV.BR	Tramita.GOV.BR - Produção	10 min	30min	10 min	48h
MMA	BOLSA VERDE	Portal de Gestão	10 min	30min	10 min	48h
MMA	BOLSA VERDE	Portal do Cidadão	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	COMPREI	Área do Servidor PGFN	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	COMPREI	Área Pública	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Ajuizamento Automático	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Apuração de Devedores	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Atualização dos Créditos e Ações de Execução Fiscal	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Carga e Apropriação de Pagamento	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Extração de Informações de Créditos Ativos e Inativos para DWPGFN	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Extração de Informações de Pagamentos para DWP/GFN	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Inscrição Automática de Crédito	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-BATCH	Rotina de Pré-inscrição de Créditos	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-ONLINE	Manutenção de Depósito Judicial	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-ONLINE	Manutenção de Tabelas Auxiliares e Impressão	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-ONLINE	Manutenção dos Créditos	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	DIVIDA-ONLINE	Manutenção dos Parcelamentos	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	IZE	IZE	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	SERIS	Serviço de Apropriação de Pagamentos do SISPAR	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	SERIS	Serviço Web de Manutenção e Auditoria das Consultas	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	SIDAT	Serviço de Ajuizamento da Dívida Ativa Previdenciária	10 min	30min	10 min	48h
PGFN	SIDAT	Serviço de Integração de Cobrança da Dívida Ativa Previdenciária	10 min	30min	10 min	48h
PNPM		Iniciativa	10 min	30min	10 min	48h
PREVIC	PREVIC	CADPREVIC - Cadastro de Entidades e Planos	10 min	30min	10 min	48h
PREVIC	PREVIC	CAND - Cadastro Nacional de Dirigentes	10 min	30min	10 min	48h
PREVIC	PREVIC	CLONE-PREVIC - Clonagem de Base de Dados	10 min	30min	10 min	48h
PREVIC	PREVIC	SCAP - Sistema de Controle de Acesso a Planos	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	CADPREV	CADPREV - Sistema de Cadastro de Regime Próprio de Previdência Social - INTERNET	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	CNIS-RPPS	CNIS-RPPS - Aplicação WEB	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	CNIS-RPPS	CNIS-RPPS - Importação BATCH	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	CNIS-RPPS	CNIS-RPPS - Transmissão de arquivos XML	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	FAP	FAP - Aplicação Web	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	FAP	FAP - Cálculo	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	FAP	FAP - Recálculo	10 min	30min	10 min	48h

PREVIDÊNCIA	FAP	FAP-WS (Webservice FAP)	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	GESCON	GESCON - Sistema de Gestão de Consultas	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	MAIPREV	MAIPREV - Sistema de Monitoramento e Análise de Informações Previdenciárias	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	PCI	PCI - AMBIENTE DE CONSULTAS INTEGRADAS	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	SICAP WEB	SICAP WEB - Sistema de Complementação de Aposentadorias e Pensões	10 min	30min	10 min	48h
PREVIDÊNCIA	SIG-RPPS	SIG-RPPS	10 min	1h	10 min	48h
RFB	BLOCKCHAIN RFB	BlockChain - b-CNPJ RFB	10 min	30min	10 min	48h
RFB	BLOCKCHAIN RFB	BlockChain - b-CPF RFB	10 min	30min	10 min	48h
RFB	OUTROS PRODUTOS	CNAF - Cadastro Nacional de Ações Fiscais	10 min	30min	10 min	48h
RFB	OUTROS PRODUTOS	INFORMAR - Sistema de Informações de Arrecadação	10 min	30min	10 min	48h
RFB	OUTROS PRODUTOS	SDJ - Sistema de Depósito Judiciais Extra-Judiciais	10 min	30min	10 min	48h
RFB	OUTROS PRODUTOS	SISPREV	10 min	30min	10 min	48h
RFB	OUTROS PRODUTOS	SITFIS - Serviço de Informação da Situação Fiscal	10 min	30min	10 min	48h
RFB	OUTROS PRODUTOS	SUPORTE WEB - Sistema de Suporte aos sistemas da RFB	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	AGUIA – Sistema de Controle da Arrecadação	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	ARPA - Apropriação das Receitas - Obrigações Correntes	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	AUDICOMP-P - Sistema de Auditoria de Compensações Previdenciárias	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	COBRE - Sistema de Controle Básico de Remessas de GPS	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	DISO – Sistema de Declaração e Informação sobre obras de construção civil	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	GFIPWEB – Gestão da GFIP	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	GPS - Emissão de GPS com código de barras offline	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	REST CI - Sistema de Restituição de CI	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	REST WEB - Sistema de Restituição	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	RETPREF – Sistema de Retenção de Remessas	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	SISCOL- Sistema de Cadastramento on-line	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ARRECAÇÃO TRIBUTÁRIA	SISOBRA – Sistema de Gestão de Obras de Construção Civil	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	CEI WEB - Sistema de cadastramento de matrículas CEI	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	CND – Certidão Negativa de Débito	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	RETGPS – Consulta e retificação de pagamentos de GPS pelos contribuintes	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	SAL WEB - Sistema de Acréscimos Legais	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	SISFPJ – Serviço de Informação da Situação Fiscal Pessoa Física e Jurídica	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE COBRANÇA E PARCELAMENTO	INTEGRADOR - Sistema de integração de Parcelamentos Previdenciários	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE COBRANÇA E PARCELAMENTO	PRÉ-CADIN - Sistema de Extração de Dados para o Pré-Cadin	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE COBRANÇA E PARCELAMENTO	SICOB – Sistema de Cobrança	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE COBRANÇA E PARCELAMENTO	SICOB MANUT	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE COBRANÇA E PARCELAMENTO	Sistema de Parcelamento PARCWEB	10 min	30min	10 min	48h
RFB	PRODUTOS DE COBRANÇA E PARCELAMENTO	WSPARC - Serviço de Parcelamento	10 min	30min	10 min	48h
RFB	Suporte para chamados	Suporte para chamados	10 min	30min	10 min	24h
RPPS	CONTRATO COMPREV	Contratação	10 min	1h	10 min	48h
RPPS	CONTRATO COMPREV	Disponibilidade dos Serviços	10 min	1h	10 min	48h
RPPS	CONTRATO COMPREV	Faturamento	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	ACESSO MULTICLIENTE	CLARITY	10 min	30min	10 min	24h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	ACESSO MULTICLIENTE	Contas de domínio	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	ACESSO MULTICLIENTE	Controle de Acesso VPN	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	ACESSO MULTICLIENTE	Duplo Fator	10 min	1h	10 min	24h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	ACESSO MULTICLIENTE	GERID	10 min	1h	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	ACESSO MULTICLIENTE	Manutenção de contas	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	ACESSO MULTICLIENTE	PORTAL MV2	10 min	30min	10 min	48h

SERVIÇOS MULTICLIENTE	BLOCKCHAIN	BlockChain - b-CNPJ	10 min	2h	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	BLOCKCHAIN	BlockChain - b-CPF	10 min	2h	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	CADÚNICO MULTICLIENTE	CAPACITAÇÃO	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	CADÚNICO MULTICLIENTE	PAINEL CADÚNICO	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	CADÚNICO MULTICLIENTE	Portal Rede Atendimento	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	CAMPANHAS DIGITAIS	GESTÃO DE CAMPANHAS	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	CNIS MTE	CNIS eSocial	10 min	30min	10 min	72h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	CNIS MTE	CNIS Extrato	10 min	30min	10 min	72h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	COMPREV	BG-COMPREV	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	COMPREV	COMPREV	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	COMPREV	GESTÃO COMPREV	10 min	30min	10 min	24h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	CONTRATO COMERCIAL	API CONTRATO	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	CONTRATO COMERCIAL	BLOCKCHAIN CONTRATO	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	CONTRATO COMERCIAL	GOVCLOUD CONTRATO	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	CONTRATO COMERCIAL	MULTINUVEM CONTRATO	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	GOVCLOUD	GOVCLOUD	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	INSS EXTERNOS	CNIS SE Consultas - Órgão Externo	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	INSS EXTERNOS	Consulta Extrato Previdenciário via Portal CNIS - Órgão Externo	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	INSS EXTERNOS	Consultas do Cadastro de Pessoa Física - Órgão Externo	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	INSS EXTERNOS	GERID (CAS) - Serviço Central de Autenticação - Órgão Externo	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	INSS EXTERNOS	GERID (GID) - Gerenciador de Identidades - Órgão Externo	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	INSS EXTERNOS	GERID (GPA) - Gerenciador de Permissão e Acesso - Órgão Externo	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	INSTALAÇÃO CLIENTE EXTERNO	BlockChain - b-CNPJ Instalação	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	INSTALAÇÃO CLIENTE EXTERNO	BlockChain - b-CPF Instalação	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	MARKETPLACE	MARKETPLACE	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	MULTINUVEM	AWS	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	MULTINUVEM	HUAWEI	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	MULTINUVEM	ORACLE	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	PMF Perícias	PMF Perícias	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	PORTAL PMF	PMF Agenda	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	PORTAL PMF	PMF Gestão	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	PORTAL PMF	PMF SEAMP	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	PORTAL PMF	PMF Tarefa	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	PRONTO CLIENTE	Pronto Cliente	10 min	30min	10 min	24h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	PRONTUÁRIO SUAS	SOLUÇÕES DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PRONTUÁRIO SUAS	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	SDC	SDC-INSS	10 min	30min	10 min	24h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	SEI	SEI - Sistema Eletrônico de Informações	10 min	30min	10 min	48h
SERVIÇOS MULTICLIENTE	UNA	PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS	10 min	30min	10 min	48h
TRABALHO	ATENDIMENTO	CARTEIRA DE TRABALHO	10 min	30min	10 min	72h

TRABALHO	ATENDIMENTO	IMO - TRANSACIONAL	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	ATENDIMENTO	PAINEL DE GESTÃO CTPS	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	ATENDIMENTO	PORTAL EMPREGA BRASIL	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	ATENDIMENTO	SINPAT - SISTEMA DE PATRIMÔNIO - STRAB	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	BENEFÍCIOS TRABALHISTAS	ASPP SISTEMA DE ABONO SALARIAL - TRANSACIONAL	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	BENEFÍCIOS TRABALHISTAS	PLATAFORMA BEM - TRANSACIONAL	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	BENEFÍCIOS TRABALHISTAS	SD - SEGURO DESEMPREGO - TRANSACIONAL	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	CADASTRO	CAGED - TRANSACIONAL	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	CADASTRO	CBO - TRANSACIONAL	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	Crédito do Trabalhador	Crédito do Trabalhador	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	GESTÃO	PORTAL FAT	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	GESTÃO	SGQSP	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	GESTÃO	SIGOC - SGC - CTER	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	MICROCRÉDITO	PNMPO	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	MICROCRÉDITO	PROGER - PROGRAMA DE GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA - TRANSACIONAL	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	SISTEMAS DE BI e BG	ASPP SISTEMA DE ABONO SALARIAL - BASE DE GESTÃO	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	SISTEMAS DE BI e BG	BGETRAB - BASE DE GESTÃO DO ESOCIAL - TRABALHO	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	SISTEMAS DE BI e BG	IMO - INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA - BASE DE GESTÃO	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	SISTEMAS DE BI e BG	PAINEL DE MONITORAMENTO DO TRABALHO	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	SISTEMAS DE BI e BG	PLATAFORMA BEM - BASE DE GESTÃO	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	SISTEMAS DE BI e BG	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO SEGURO-DESEMPREGO - DESEMPREGO (RESTRITO À STRAB)	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	SISTEMAS DE BI e BG	PROGER - PROGRAMA DE GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA - BASE DE GESTÃO	10 min	30min	10 min	72h
TRABALHO	SISTEMAS DE BI e BG	SD - SEGURO DESEMPREGO - BASE DE GESTÃO	10 min	30min	10 min	72h

ANEXO XI - GLOSSÁRIO

- **API:** Interface de Programação de Aplicativos, do inglês *Application Programming Interface*. Esta interface é o conjunto de padrões de programação que permite a construção de aplicativos e a sua utilização de maneira transparente para os usuários.
- **Central de Atendimento ou Central de Serviços:** Unidade de atendimento focada no esclarecimento de dúvidas, resolução de problemas e realizar solicitações de serviços, entre outros processos.
- **CRM:** *Customer Relationship Management*. O CRM é uma ferramenta voltada para o processo de foco no cliente, aquisição, transação, atendimento, retenção e construção de relacionamento de longo prazo com os clientes.
- **CzRM:** *Citizen Relationship Management*. O CzRM é uma ferramenta voltada para o processo de foco no cliente, aquisição, transação, atendimento, retenção e construção de relacionamento de longo prazo com os cidadãos.
- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** – é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
- **ITSM (IT Service Management):** Termo genérico que descreve uma abordagem estratégica para projetar, entregar, gerenciar e aprimorar a forma como a tecnologia da informação (TI) é usada dentro das organizações. O objetivo de todo framework de ITSM é garantir que os processos, pessoas e tecnologia corretos estão alinhados, tal que a organização pode atingir seus objetivos de negócio.
- **Incidente:** é uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TIC.
- **PUC ou SPOC:** Segundo a metodologia SPOC, uma pessoa ou área é responsável por resolver um problema e pode ter que buscar a solução em diversas fontes diferentes. No entanto, ela sempre será o único ponto de contato com o demandante.
- **QLP:** Quadro de Lotação de Pessoal.
- **Requisição:** É solicitação de serviço feito pelo usuário para o Departamento de TIC para criação de um recurso, habilitação de novo acesso, ou até apoio técnico para realização de procedimentos, conforme catálogo de serviços publicado.
- **Problema:** é uma causa subjacente de um ou mais incidentes.
- **SaaS:** Software como Serviço, do inglês *Software as a Service*, é uma forma de distribuição e comercialização de software. No modelo SaaS a fornecedora do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária para a disponibilização do sistema (servidores, conectividade, cuidados com segurança da informação) e o cliente utiliza o software via internet, pagando um valor pelo serviço oferecido.
- **Service Desk e Field Service (ou Central de Serviços e Serviço de Campo):** Ponto único de contato entre usuários e a área de Tecnologia da Informação para abertura de solicitações. Conforme preconizado pelo ITIL, versão 4 ou superior.
- **Transbordo:** é o ponto onde o usuário não consegue resolver seus problemas através da Plataforma CzRM, e sua solicitação é encaminhada para um atendimento humanizado, ou seja, para um *Service Desk ou Field Service*.
- **URA:** Unidade de Resposta Audível. É um tipo de **atendente eletrônico** capaz de identificar dígitos e voz, e reagir a partir dessas informações.

* Este documento se torna válido a partir da assinatura de todos os signatários indicados. Estando automaticamente invalidadas assinaturas posteriores realizadas por usuários não indicados.



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Levindo Pinto, Gerente Executivo**, em 04/05/2026, às 09:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Augusto Pereira de Souza Tovar, Gerente Executivo**, em 04/05/2026, às 09:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tiago de Assis Oliveira Castro, Gerente**, em 04/05/2026, às 09:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabio Alves Ferreira, Gerente**, em 04/05/2026, às 09:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Humbertho Mykaell Koury Mattar, Gerente Executivo**, em 04/05/2026, às 09:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Franco de Souza, Superintendente**, em 04/05/2026, às 11:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Reges Mesquita Aragao, Gerente Executivo**, em 04/05/2026, às 13:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Saulo Milhomem dos Santos, Superintendente**, em 05/05/2026, às 10:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Horacio Moreira da Silva, Gerente**, em 05/05/2026, às 10:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sergio Luis Silva Campos, Assistente de TI**, em 05/05/2026, às 10:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://dataprev.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0231989** e o código CRC **A18BAEB5**.



ANEXO XII

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 91093/2026

PROCESSO Nº 44129.011876/2025-77

DECLARAÇÃO DE PREFERÊNCIA DE CONTRATAÇÃO

(IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO)

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de **(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE OU DO CONSÓRCIO)** doravante denominado **(LICITANTE/CONSÓRCIO)**, para fins do disposto no item **(COMPLETAR)** do Edital **(COMPLETAR COM IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL)**, declara, sob as penas da Lei, em especial o Art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

Possuo a Certificação de Tecnologia desenvolvida no País, nos termos da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 e dos Decretos nº 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto nº 10.521, de 15 de outubro de 2020;

Possuo a Certificação de Processo Produtivo Básico, nos termos da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 e dos Decretos nº 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto nº 10.521, de 15 de outubro de 2020;

Ainda, declara, que está plenamente ciente do teor e da extensão desta Declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em ____ de _____ de _____

(NOME COMPLETO)

CPF:

RG:

ANEXO XIII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DO REGISTRO DE OPORTUNIDADE
--

À

EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA S.A – DATAPREV

Ref.: Pregão nº 91093/2026

Objeto: Contratação de uma empresa especializada para a prestação de serviços de Contact Center para atendimento de Tecnologia de Informação (TI) das demandas da Dataprev, utilizando a plataforma de atendimento da DATAPREV com multicanalidade e relacionamento com os usuários (omnichannel), compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento técnico em TI, por meio dos canais humanizados e/ou automatizados de forma REMOTA e PRESENCIAL (Field Service), bem como serviço técnico especializado para implantação e melhorias nos canais de atendimento.

Prezados Senhores,

O (LICITANTE), (qualificação), por meio de seu representante legal, **DECLARA**, que para a apresentação de proposta ao referido Edital, **NÃO** houve ocorrência do “Registro de Oportunidade”, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto no Art. 2º, inciso IV, da Resolução CGPAR nº 29, de 5 de abril de 2022.

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

(com nº de matrícula ou do CPF)

telefone de contato e e-mail

Observação: este documento deve ser emitido em papel timbrado que identifique o emissor.