

Financiadora de Estudos e Projetos – **Finep**

Instrumento Contratual Código Nº:

20.26.0386.00

**CONTRATO ENTRE A FINANCIADORA DE ESTUDOS E
PROJETOS - FINEP E O CONSÓRCIO BLEND IT –
LYMTECH**

Financiadora de Estudos e Projetos - Finep, empresa pública federal, vinculada ao Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI, com sede em Brasília/DF, e serviços nesta cidade, à Praia do Flamengo, 200, 1º andar, Flamengo, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o n.º 33.749.086/0001-09, doravante denominada “**Finep**” ou “**Contratante**” e as empresas **BLEND IT CONSULTORIA E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Jaceru, nº 384, Sala 04, Vila Gertrudes, São Paulo/SP, CEP 04705-000, inscrita no CNPJ sob o nº 04.860.567/0001-99, e **LYM TECH TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Doutor Borman, nº 6, Sala 504, Centro, Niterói/RJ, CEP 24020-320, inscrita no CNPJ sob o nº 31.715.243/0001-30, reunidas sob a forma de consórcio, doravante denominado “**Consórcio Blend_Lyn**” ou simplesmente “**Consórcio**”, por seus representantes legais ao final identificados, firmam o presente Contrato nos termos do Regulamento de Licitações, Contratações e Contratos da Finep, da legislação vigente – Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e no Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016 e, subsidiariamente, na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, e na legislação civil, com base na com base na autorização da Diretoria Administrativa do processo de contratação direta por dispensa de licitação, nos termos do art. 29, inc. XV, da Lei 13.303/2016, e de acordo com as disposições constantes no Termo de Referência – Anexo e as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO

1.1. Serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.

CLÁUSULA SEGUNDA: ESPECIFICAÇÕES

2.1. O objeto deste instrumento obedecerá rigorosamente às Especificações da **Finep** constantes do Termo de Referência elaborado pela Área Demandante, bem como da proposta de preços do **Consórcio**, de 14/05/2026 e do Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio de 20/05/2026, no que não colidir com o presente instrumento, constituindo estes anexos a este Contrato.

2.1.1. O objeto será executado no regime de empreitada por preço global.

2.1.2. Qualquer alteração que se demonstre necessária durante a execução deste Contrato deverá ser previamente aprovada pela **Finep**, por escrito.

CLÁUSULA TERCEIRA: VALOR

3.1. O valor total deste contrato é de até R\$ 774.674,34 (setecentos e setenta e quatro mil, seiscentos e setenta e quatro Reais e trinta e quatro centavos), conforme tabela abaixo:

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade e Máxima Estimada	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	S1A	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft HCM	Mensal	6	37.648,49	225.890,94
	S1B	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft FSCM	Mensal	6	37.665,60	225.993,60
	S1C	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle Hyperion	Mensal	6	19.891,20	119.347,20
	S1D	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico ONESOURCE TAX ONE	Mensal	6	33.907,70	203.442,60

Valor Global (R\$)	774.674,34
---------------------------	-------------------

3.2. Estão incluídos no preço acima o lucro e todos os custos necessários que venham incidir à perfeita execução do objeto deste Contrato, inclusive despesas com fretes, transportes, embalagens, taxas, impostos diretos e indiretos, obrigações tributárias, inclusive o ISS, trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e financeiras de qualquer natureza, e quaisquer seguros incidentes ou que venham a incidir à prestação dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA: PRAZO

- 4.1. O prazo de vigência do Contrato será de até 180 (cento e oitenta) dias a contar de sua assinatura, ou até o décimo quinto dia corrido após a assinatura do contrato decorrente do Pregão 90010/2026 ou outro processo licitatório que o venha a substituir, o que ocorrer primeiro, vedada a sua prorrogação.
- 4.1.1. O prazo de execução do contrato coincide com o prazo de vigência.

CLÁUSULA QUINTA: GARANTIA DA EXECUÇÃO

- 5.1. Será apresentada garantia de execução correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, equivalente ao montante de R\$ 38.733,71 (trinta e oito mil, setecentos e trinta e três Reais e setenta e um centavos), em uma das seguintes modalidades:
 - a) Caução em dinheiro, que deverá ser depositada no Banco Santander-033, agência 1123 - conta corrente nº 13069873-8, CNPJ nº 33.749.086/0001-09;
 - b) Seguro-garantia;
 - c) Fiança bancária.
- 5.2. A garantia terá validade durante a vigência do contrato e 3 (três) meses após o término da vigência contratual, sendo-lhe devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais, devendo ser renovada a cada prorrogação ou renovação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes e repactuações.
- 5.3. A garantia deverá ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da **Finep**, contados da data de assinatura deste Instrumento Contratual.
 - 5.3.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
 - 5.3.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a **Finep** a:
 - a) promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou
 - b) reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos ao **Consórcio** até que a garantia seja apresentada.
- 5.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
 - b) prejuízos diretos causados à **Finep** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - c) multas moratórias e compensatórias aplicadas pela **Finep** ao **Consórcio**; e
 - d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza não adimplidas pelo **Consórcio**, quando couber.

- 5.4.1. A garantia deve ter cobertura ampla, não se admitindo qualquer ressalva não prevista expressamente no contrato.
- 5.5. O depósito de garantia da execução contratual deverá obedecer ao seguinte:
- a) A garantia apresentada na modalidade seguro-garantia deverá ter prazo de validade que abranja todo prazo de execução do Contrato mais os 3 (três) meses subsequentes e deverá ser acompanhada por documentos que atestem o poder de representação do signatário da apólice.
 - a.1) A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 5.4, observada a legislação que rege a matéria.
 - a.2) Não será aceita apólice de seguro-garantia apresentada por entidade que esteja incluída no rol de sociedades seguradoras constituídas em mora ou em litígio com a Finep pelo descumprimento da obrigação de indenizar.
 - b) Se a garantia ofertada for a fiança bancária, deverá o banco fiador renunciar expressamente ao benefício de ordem e se obrigar em solidariedade, nos termos dos artigos 827 e 838 do Código Civil em vigor. A carta de fiança deverá ser acompanhada por documento que ateste o poder de representação de seu signatário.
- 5.6. Se o valor da garantia vier a ser utilizado, total ou parcialmente, no pagamento de qualquer obrigação vinculada a este ajuste, incluída a indenização a terceiros, o **Consórcio** deverá proceder à respectiva reposição, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação da **Finep**.
- 5.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
- 5.8. Será considerada extinta a garantia:
- 5.8.1. Com o término da vigência da apólice, devolução da carta fiança ou devolução da caução depositada;
 - 5.8.2. No prazo de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato, caso a **Contratante** não comunique a ocorrência de sinistros.
- 5.9. Na restituição de garantia realizada em dinheiro, seu valor ou saldo será corrigido com base no Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) acumulado do período.

CLÁUSULA SEXTA: OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 6.1. São obrigações do **Consórcio**, além de todas as condições previstas também no Termo de Referência, no Edital da Licitação e leis vigentes, respeitando-se a especificidade do serviço ora contratado:
- a) obter todas as licenças e autorizações necessárias à execução dos serviços contratados, pagando os emolumentos prescritos por lei, quando for o caso;

- b) designar encarregado responsável para representá-la na execução do Contrato, que deverá ser o elemento de contato entre o **Consórcio** e a **Finep**;
- b.1) cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com o fiscal do contrato designado pela **Finep**, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados;
- c) utilizar pessoal selecionado e de comprovada competência técnica e bom comportamento, que deverá obedecer às normas internas da **Finep**, mormente ao que se refere às normas de ética, segurança e saúde;
- d) afastar ou substituir, a seu critério ou por recomendação da **Finep**, qualquer empregado que, comprovadamente, causar embaraço à boa execução deste Contrato, por ineficiência, má conduta em relação aos dirigentes, empregados da Finep ou terceiros;
- e) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responder por danos causados diretamente a terceiros ou à **Finep**;
- f) arcar com as despesas decorrentes de obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, tais como seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale refeição, vale transporte, uniformes, crachás e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público ou em Convenção Coletiva resultantes da execução do Contrato;
- g) prestar imediatamente quaisquer esclarecimentos solicitados pela **Finep**, respeitados os casos de complexidade para os quais se fixarão prazos específicos;
- h) manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para celebração do presente instrumento, inclusive a ausência dos impedimentos previstos no Art. 38 da Lei 13.303/2016, devendo comunicar à **Finep** a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;
- i) observar as normas condominiais e da **Finep** na execução dos serviços e na circulação e permanência no prédio;
- j) observar que os dados bancários, informados na Declaração de Endereço Eletrônico, Dados Bancários e Atendimento aos Requisitos do Termo de Referência, devem estar vinculados aos seus CNPJs e, na hipótese de alteração dos mesmos, a **Finep** deverá ser oficialmente informada, respeitando-se, no entanto, que os dados bancários informados deverão estar vinculados aos respectivos CNPJs das empresas consorciadas responsáveis pela emissão dos documentos fiscais correspondentes às parcelas executadas, observadas as disposições previstas neste Contrato e no Instrumento de Constituição do Consórcio;
- k) responsabilizar-se pela divulgação de qualquer informação sobre a **Finep** e os projetos por esta financiados que seus empregados venham a ter acesso, direta, indireta ou mesmo acidentalmente, em virtude do serviço prestado;

- l) responsabilizar-se pela perfeita execução deste Contrato, obrigando-se a executá-lo com a observância de todas as normas legais, regulamentares, técnicas e éticas que envolvam execução, realização e aquisição de bens e serviços inerentes ao mesmo;
- m) providenciar, perante a Receita Federal do Brasil - RFB, comprovando à **Finep**, sua exclusão obrigatória do Simples, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006, se as empresas constituintes do **Consórcio**, quando optantes do Simples:
 - m.1) extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência deste Contrato; ou
 - m.2) enquadrar-se em alguma das situações previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006.
- n) abster-se da prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, bem como contra princípios da Administração Pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, especialmente os dispostos no artigo 5º da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), não oferecendo, dando ou se comprometendo a dar a quem quer que seja, ou aceitando ou se comprometendo a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma;
- o) manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos;
- p) considerar em suas práticas de gestão a adoção de medidas de integridade, assim consideradas aquelas voltadas à prevenção, detecção e remediação da ocorrência de fraudes e atos de corrupção;
- q) respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o Código de Ética, Conduta e Integridade da Finep, que se encontra disponível na página da Finep na internet (<http://www.finep.gov.br>), assim como atentar para demais orientações de integridade disponibilizadas pela Finep;
- r) não adotar, não incentivar e repudiar condutas que gerem inconformidades com a legislação aplicável às empresas públicas, em especial à Lei nº 12.527/2011, à Lei nº 12.813/2013, à Lei nº 12.846/2013 e à Lei nº 13.303/2016;
- s) reconhecer que os direitos patrimoniais e autorais de projetos ou serviços técnicos especializados, desenvolvidos por profissionais autônomos ou por empresas contratadas, passam a ser propriedade da Finep, sem prejuízo da preservação da identificação dos respectivos autores e da responsabilidade técnica a eles atribuída, exceto nos casos previstos em lei ou disposição contrária no Termo de Referência.
- t) apresentar, em até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura deste Instrumento Contratual, a Declaração de Informações para Fornecimento - DIF, adequadamente preenchida, sob pena de instauração de procedimento punitivo para aplicação de sanção, e de retenção tributária, pela Finep, nos casos previstos em lei, da alíquota que entender adequada. As informações inseridas na DIF não deverão divergir das constantes do documento fiscal ou equivalente legal e a Finep a avaliará, validando seu

preenchimento. O modelo de DIF está disponível para download no site da Finep (<http://www.finep.gov.br/menulicitcontr>).

6.2. São obrigações da **Finep**:

- a) efetuar os pagamentos devidos ao **Consórcio** dentro dos prazos previstos neste instrumento desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste instrumento;
- b) designar agente de fiscalização, que será responsável pelo acompanhamento e fiscalização do Contrato, sendo o elemento de ligação entre as partes;
- c) comunicar oficialmente ao **Consórcio** quaisquer falhas verificadas no cumprimento deste instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA: DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE AS CONTRATADAS

7.1. As empresas contratadas, qualificadas no instrumento de constituição regularmente apresentado, respondem **solidariamente** perante a **Finep** pelo fiel, integral e tempestivo cumprimento de todas as obrigações assumidas neste Contrato, na forma da Lei nº 13.303/2016 e demais normas aplicáveis.

7.2. A responsabilidade solidária prevista nesta cláusula implica que:

- a) cada consorciada se obriga individual e conjuntamente pela execução total do objeto contratado, independentemente da distribuição interna de atividades, obrigações ou percentuais de participação estabelecidos no **Consórcio**;
- b) a **Contratante** poderá exigir de qualquer uma das consorciadas, isoladamente ou em conjunto, o cumprimento total ou parcial das obrigações contratuais, inclusive obrigações acessórias, encargos legais e responsabilidades decorrentes de inadimplemento;
- c) o inadimplemento ou cumprimento irregular por qualquer consorciada não afasta nem reduz a responsabilidade das demais perante a **Contratante**.

7.3. As consorciadas reconhecem que as disposições constantes do instrumento de constituição do consórcio possuem eficácia exclusivamente interna, não sendo oponíveis à Contratante para fins de limitação, exclusão ou condicionamento de responsabilidades.

7.4. O **Consórcio** atuará por meio da empresa líder designada em seu instrumento de constituição, a qual será responsável pela interlocução com a **Contratante**, sem prejuízo da responsabilidade solidária de todas as consorciadas.

7.4.1. Para fins operacionais, técnicos, fiscais e de faturamento, as empresas consorciadas atuarão conforme a seguinte distribuição interna de atividades:

- a) a empresa BLEND IT CONSULTORIA E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA será responsável pela execução dos serviços relativos ao item S1D – Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico ONESOURCE TAX ONE;

b) a empresa LYM TECH TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA será responsável pela execução dos serviços relativos aos itens S1A, S1B e S1C, compreendendo os ambientes Oracle PeopleSoft HCM, Oracle PeopleSoft FSCM e Oracle Hyperion.

7.4.2. A distribuição interna de atividades entre as consorciadas possui natureza exclusivamente operacional e fiscal, não afastando a responsabilidade solidária integral das empresas consorciadas perante a Finep quanto à execução do objeto contratual.

7.5. A eventual substituição de qualquer consorciada somente poderá ocorrer mediante prévia e expressa anuência da **Contratante**, observada a legislação aplicável e as condições fixadas no Termo de Referência e neste Contrato, não afastando a responsabilidade solidária pelas obrigações assumidas até a data da substituição.

7.6. A responsabilidade solidária das consorciadas abrangerá:

- a) a execução integral do objeto contratual;
- b) o cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e ambientais decorrentes da execução do contrato, quando aplicável;
- c) a reparação de danos causados à **Contratante** ou a terceiros;
- d) o período de vigência contratual e, quando cabível, o prazo de garantia.

7.7. O descumprimento de obrigações contratuais por qualquer consorciada sujeitará todas as integrantes do **Consórcio** às sanções previstas neste Contrato e na legislação aplicável, inclusive penalidades administrativas.

CLÁUSULA OITAVA: ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

8.1. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por representante da **Finep** devidamente designado para esse fim, permitida a assistência de terceiros.

8.1.1. A atestação de conformidade do fornecimento do objeto cabe ao representante da **Finep** designado para a fiscalização do contrato.

8.1.2. O exercício da fiscalização pela **Finep**, indicado no subitem anterior, não excluirá nem reduzirá as responsabilidades do **Consórcio**.

8.2. À **Finep** fica desde já assegurado o direito de:

- a) solicitar ao **Consórcio** o afastamento ou a substituição de qualquer de seus empregados ou de prepostos, por ineficiência, incompetência, má conduta em relação aos dirigentes, empregados da **Finep** ou terceiros;
- b) determinar o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;
- c) rejeitar todo e qualquer serviço de má qualidade ou não especificado, exigindo sua substituição ou correção imediatas;

- d) impugnar todo e qualquer serviço feito em desacordo com as especificações, normas regulamentares, legais e contratuais; e
- e) ordenar a suspensão da execução do objeto ora contratado, sem prejuízo das sanções a que ficar sujeita o **Consórcio** e sem que este tenha direito à indenização, caso, dentro de 48 (quarenta e oito) horas a contar da entrega da notificação correspondente, não seja atendida qualquer reclamação por falha ou incorreção na execução do objeto.

CLÁUSULA NONA: RECEBIMENTO

- 9.1. O objeto será recebido a contar da comunicação por parte do **Consórcio** nos seguintes prazos:
 - a) até 5 (cinco) dias úteis para o recebimento parcial;
 - b) até 20 (vinte) dias úteis para o recebimento definitivo.
- 9.2. Quando verificada a necessidade de ajustes, correções e/ou substituições, o seguinte procedimento será adotado:
 - a) o **Consórcio** será convocado a efetuar-los, às suas expensas, no prazo concedido pela **Finep**, sem prejuízo à possibilidade de instauração de procedimento punitivo para aplicação de sanção;
 - b) não realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas, o objeto será rejeitado, total ou parcialmente, podendo ser instaurado procedimento de rescisão contratual, sem prejuízo à aplicação das sanções.
- 9.2.1. O tempo para a correção concedido pela **Finep** relativo à cláusula 9.2.a deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações.
- 9.2.2. Realizada a correção pelo **Consórcio**, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos na cláusula 9.1.
- 9.3. O recebimento:
 - a) constitui condição indispensável para a emissão de Nota Fiscal, da Fatura ou documento equivalente e para o pagamento do valor ajustado; e
 - b) não exclui a responsabilidade do **Consórcio** por vícios revelados posteriormente ou pela garantia dos materiais ou equipamentos entregues, bem como pelo serviço prestado.

CLÁUSULA DÉCIMA: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1. A **Finep** realizará o pagamento ao **Consórcio**, na forma e no prazo estipulados no Termo de Referência, no Termo de Constituição do Consórcio e no item 10.3 desta Cláusula, respeitado o valor do contrato disposto na Cláusula Terceira.
- 10.2. Para efeito de cobrança dos valores contratuais, as empresas consorciadas poderão emitir individualmente Notas Fiscais, Faturas ou documentos equivalentes relativos às parcelas dos serviços efetivamente

executadas por cada consorciada em nome da Financiadora de Estudos e Projetos – FINEP Rio de Janeiro, CNPJ nº 33.749.086/0002-90, observada a distribuição de atividades prevista na cláusula 7.4.1 deste Contrato.

- 10.3. Uma vez recebida a Nota Fiscal, Fatura ou documento equivalente, acompanhada, se for o caso, de documentos acessórios, a **Finep** verificará se há alguma divergência com relação ao serviço prestado, erro ou rasura, adotando as medidas necessárias para a solução da pendência detectada, antes de atestá-la e encaminhá-la para pagamento, no prazo de 10 (dez) dias úteis, para o qual será observado o cumprimento do disposto no Termo de Referência.
- 10.3.1. A **Finep** fica obrigada a efetuar as retenções na fonte do Imposto de Renda, da CSLL, da COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP a que se refere o art. 34 da Lei nº 10.833/03, regulado pela Instrução Normativa nº 1.234/12/RFB e suas alterações e do ISS na forma da legislação pertinente e ainda as retenções previdenciárias obrigatórias na forma da Lei, quando for o caso.
- 10.3.2. Ficam as **consorciadas** cientes da obrigatoriedade de apresentação da Declaração de Opção pelo Simples, quando assim couber, obedecendo ao disposto na Instrução Normativa nº 1.234/12/RFB e suas alterações. A Declaração deverá ser apresentada no ato da entrega da Nota Fiscal, no modelo disposto no Anexo IV da referida IN.
- 10.3.3. As entidades beneficentes de assistência social previstas nos incisos III e IV do caput do art. 4º da IN 1.234/12/RFB que atuam nas áreas da saúde, da educação e da assistência social deverão apresentar, juntamente com a declaração de que trata o caput do art. 6º da referida IN, o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (Cebas), expedido pelos Ministérios das respectivas áreas de atuação da entidade, na forma estabelecida pelo Decreto nº 8.242, de 23 de maio de 2014.
- 10.4. Caso sejam verificadas divergências, a **Finep** comunicará à Empresa Líder do **Consórcio**, solicitando a emissão de novo documento fiscal, sendo admitida a carta de correção quando cabível.
- 10.5. Antes de cada pagamento ao **Consórcio**, será verificada, para ambas as consorciadas, a regularidade da Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, bem como o Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, disponível no Portal do CNJ e a Relação de Inabilitados ou Relação de Inidôneos do TCU, podendo a verificação ser ampliada para outros cadastros se necessária para identificação de impedimentos de contratação com a Finep.
- 10.5.1. Constatando-se a situação de irregularidade do **Consórcio**, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante. Em não havendo a regularização da situação, a Finep poderá rescindir o contrato unilateralmente, sem direito de indenização ao **Consórcio**.

- 10.5.2. Havendo circunstância que impeça o pagamento, ele ficará sobrestado até que o **Consórcio** providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 10.6. O pagamento será efetuado através de ordem bancária nas contas correntes indicadas pelas respectivas empresas consorciadas emissoras dos documentos fiscais correspondentes, observadas as regras previstas neste Contrato e no Instrumento de Constituição do Consórcio.
- 10.6.1. O faturamento individualizado entre as empresas consorciadas ocorrerá exclusivamente para fins tributários, fiscais, contábeis e operacionais, não implicando divisão da responsabilidade contratual perante a Finep, permanecendo integralmente preservada a responsabilidade solidária das consorciadas pela execução do objeto.
- 10.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o **Consórcio** não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

6%

TX = Percentual da taxa anual =

- 10.8. Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deve ser pago no prazo previsto e o relativo à parcela controvertida reservado pela Finep.
- 10.9. A Finep poderá descontar dos créditos do **Consórcio** qualquer valor relativo a multas, ressarcimentos e indenizações, observado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: ALTERAÇÃO

- 11.1. O contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:
- quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
 - quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição

quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei 13.303/2016;

- c) quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- d) quando necessária a modificação do regime de execução do serviço, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- e) quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação da execução do objeto contratado;
- f) para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do **Consórcio** e a retribuição da **Finep** para a justa remuneração do objeto contratado, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: MATRIZ DE RISCOS

- 12.1. A **Finep** e o **Consórcio**, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Anexo A deste Contrato.
- 12.1.1. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade do **Consórcio**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: REAJUSTE

- 13.1. Observado o interregno mínimo de 1 (um) ano a contar da data da proposta, o valor consignado neste Instrumento poderá ser reajustado, visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, na forma apresentada nos subitens desta cláusula.
- 13.1.1. Os preços serão reajustados de acordo com a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI).
- 13.2. Para o primeiro reajuste, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data de apresentação da proposta.
- 13.2.1. Para os reajustes subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir da data de aniversário da apresentação da proposta.
- 13.3. Os novos valores contratuais decorrentes dos reajustes terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
 - a) a data do aniversário da proposta;

- b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes futuros.
- 13.4. Os efeitos financeiros do reajuste ficarão restritos exclusivamente aos itens que o motivaram e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 13.5. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a renovação contratual, caso em que poderão ser formalizados por aditamento ao contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: NÃO EXERCÍCIO DE DIREITOS

- 14.1. O atraso ou a abstenção pela **Finep** do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam em decorrência da lei ou do presente Contrato, bem como a eventual tolerância com atrasos no cumprimento das obrigações assumidas pelo **Consórcio**, não implicarão novação, não podendo ser interpretados como renúncia a tais direitos ou faculdades, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a critério exclusivo da **Finep**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 14.1. A **Finep** poderá, sem prejuízo da responsabilidade civil e penal que couber, aplicar sanções administrativas ao **Consórcio**, garantida a prévia defesa, pelos seguintes comportamentos:
 - a) dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;
 - b) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto contratado sem motivo justificado;
 - c) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa na execução do contrato;
 - d) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - e) comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal;
 - f) descumprir qualquer prazo e/ou obrigações estipuladas no Termo de Referência e neste Instrumento.
- 15.2. São sanções administrativas aplicáveis ao **Consórcio** pelas condutas previstas no item 15.1:
 - a) Advertência.
 - b) Multa:
 - b.1) contratual: de até 10% (dez por cento) do valor total do Contrato;
 - b.2) moratória: de até 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor total do Contrato, aplicável no atraso das providências requeridas pela **Finep**.
 - b.3) moratória: de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do Contrato, observado o máximo de 2% (dois por cento), por dia de atraso na prestação da garantia contratual.

- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **Finep**, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 15.3. O **Consórcio** não incorrerá na sanção referida nos itens b.2 e b.3 do item 15.2 caso ocorram prorrogações compensatórias formalmente concedidas pela **Finep**, devidas a comprovado impedimento na execução das obrigações.
- 15.4. As sanções previstas nas alíneas "a" e "c" do item 15.2 poderão ser aplicadas juntamente com a alínea "b" do mesmo item, facultada a defesa prévia do **Consórcio**, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 15.5. A sanção prevista na alínea "c" do item 15.2 implica a imediata rescisão.
- 15.6. O valor da multa poderá ser cobrado dos pagamentos devidos ao **Consórcio** pela execução deste contrato ou de outro contrato havido entre as partes, aplicando-se a compensação prevista nos Artigos 368 e seguintes do Código Civil, ou mediante desconto da garantia apresentada neste contrato.
- 15.6.1. Se a multa exceder o valor da garantia prestada ou os valores a ela devidos pela **Finep**, a diferença poderá ser cobrada judicialmente.
- 15.6.2. O prazo para pagamento da multa aplicada pela **Finep** não poderá ultrapassar 10 (dez) dias úteis a partir da intimação do **Consórcio**.
- 15.6.3. Caso a multa não cubra os prejuízos causados pelo **Consórcio**, a **Finep** pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, nos termos do parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil.
- 15.7. As sanções serão aplicadas mediante procedimento administrativo que assegurará ao **Consórcio** o contraditório e a ampla defesa, de acordo com o regramento do Regulamento de Licitações, Contratações e Contratos da Finep – RLCC, disponível para consulta no site da Finep.
- 15.8. A aplicação de sanção administrativa e o seu cumprimento não eximem o infrator da obrigação de corrigir as irregularidades que deram origem à sanção.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: RESCISÃO

- 16.1. O presente Contrato poderá ser rescindido:
- a) por mútuo acordo entre as partes, mediante aviso prévio por escrito de 90 (noventa) dias ou prazo menor a ser negociado pelas partes à época da rescisão;
- b) até o décimo quinto dia corrido após a assinatura do contrato decorrente do Pregão 90010/2026 ou outro processo licitatório que o venha a substituir;
- c) por via judicial, nos termos da legislação;
- d) motivadamente, sem direito à indenização quando, esgotado o prazo recursal, o **Consórcio** não realizar o pagamento da multa aplicada;

- e) motivadamente, sem direito à indenização, quando, respeitado o direito ao contraditório e à ampla defesa, for caracterizado o inadimplemento contratual;
 - f) motivadamente, sem direito à indenização, quando, durante a execução contratual, for identificado cometimento de conduta tipificada como crime na legislação penal por parte do **Consórcio**;
 - g) motivadamente, sem direito à indenização, quando, durante a execução contratual, for identificada a não manutenção das condições de habilitação pelo **Consórcio**, sem prejuízo das sanções cabíveis;
 - h) unilateralmente, caso o objeto deste contrato tenha escopo predefinido, se a não conclusão do escopo decorrer de culpa do **Consórcio**;
 - i) unilateralmente, mediante comunicação com, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias de antecedência.
 - j) quando não cumprido o Instrumento de Medição de Resultado anexado ao Termo de Referência.
- 16.1.1. No caso de rescisão provocada por inadimplemento do **Consórcio**, a **Finep** poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: VEDAÇÕES

- 17.1. É vedado ao **Consórcio**:
- a) caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;
 - b) interromper injustificadamente a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da **Finep**, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: ANTINEPOTISMO E CONDUTA ÉTICA

- 18.1. Os administradores e/ou sócios dirigentes, bem como as pessoas que compõem o quadro técnico empregado na execução do serviço, não podem possuir familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau) detentor de cargo comissionado ou função de confiança na **Finep**, em atendimento ao Decreto 7.203/2010.
- 18.2. O **Consórcio** declara ter conhecimento do Código de Ética e de Conduta da Finep, que poderá ser consultado na página da **Finep** na internet: <http://www.finep.gov.br>, ou requisitado ao Fiscal do Contrato.
- 18.3. Eventuais irregularidades ou descumprimentos das normas internas da **Finep** ou da legislação vigente podem ser denunciados à Ouvidoria, por meio do endereço <http://www.finep.gov.br/ouvidoria> ou na Praia do Flamengo, 200, Flamengo, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.210-901.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

- 19.1. Os dados pessoais eventualmente coletados pelas Partes, de sua titularidade ou de titularidade de seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores, deverão ser tratados de acordo com a Lei nº 13.709, de

14 de agosto de 2018 ("LGPD"), devendo as Partes ainda: (i) observar os princípios elencados no art. 6º da LGPD; (ii) tomar as providências cabíveis decorrentes das obrigações e responsabilidades previstas pela LGPD; e (iii) adotar as medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais apropriadas para proteger os dados coletados, de modo que sejam armazenados de forma segura e conforme as melhores práticas de mercado e em estrito cumprimento à LGPD.

19.1.1. Para fins de aplicação desta cláusula, conceitua-se:

- a) dado pessoal como a informação relacionada a pessoa física identificada ou identificável, inclusive o dado pessoal sensível, tal como definido na LGPD;
- b) colaboradores como toda e qualquer pessoa física que possua vínculo de qualquer natureza com quaisquer das partes, inclusive por interposta pessoa, tais como, mas não se limitando a empregados, estagiários, prestadores de serviços, consultores, ocupantes de cargo de confiança, integrantes da equipe executora do projeto, administradores, representantes legais, fornecedores, parceiros e clientes.

19.2. A coleta de dados pessoais será realizada mediante requisição da Finep, responsabilizando-se a Parte requerida por obter o consentimento dos titulares, salvo nos casos de dispensa de consentimento.

19.2.1. Caberá à Parte, que disponibilizar à Finep dados pessoais, cientificar o titular destes dados sobre o compartilhamento e informá-lo da existência do Aviso de Privacidade disponível no endereço eletrônico <http://www.finep.gov.br/menulictrcontr>, como fonte de informações acerca dos tratamentos de tais dados realizados pela Finep.

19.3. Poderão ser coletados, dentre outros, os seguintes dados pessoais:

- a) informações de identificação (tais como nome completo, número de inscrição no CPF, filiação, estado civil);
- b) informações relativas a vínculo profissional (tais como registros em CTPS, contrato civil, contracheques, registros nos órgãos competentes);
- c) localização geográfica (por exemplo, endereço completo);
- d) contato (tais como número de telefone e e-mail);
- e) detalhes de sua relação jurídica com o **Consórcio**, como participação acionária, montante e forma de investimento etc.;
- f) detalhes de sua relação jurídica com outras sociedades, desde que tenha, ou possa vir a ter, implicação direta ou indireta com o objeto deste Contrato;
- g) imagem e voz, além de outros dados biométricos.

19.4. Os dados coletados poderão ser tratados para as seguintes finalidades, sem prejuízo de outros tratamentos devidamente fundamentados na LGPD:

- a) desígnios da Administração Pública, incluindo políticas públicas e a persecução do interesse público, com o objetivo, também, da execução de competências e atribuições legais;

- b) competências que envolvam o poder da Administração Pública;
 - c) atividades referentes ao procedimento de análise, aprovação, formalização, acompanhamento e execução deste Contrato;
 - d) atendimento de demandas externas por informações, tais como Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e órgãos de controle, observadas às hipóteses de confidencialidade; e
 - e) identificação de denunciado ou reclamante inserido em demanda enviada à Finep observadas às hipóteses de confidencialidade.
- 19.5. Sem prejuízo de outras hipóteses legais ou regulamentares e da consecução dos objetivos do presente Contrato, os dados pessoais coletados poderão ser compartilhados:
- a) caso solicitados, com entidades e órgãos de controle, tais como Tribunal de Contas da União, Controladoria Geral da União, Ministério Público Federal e Polícia Federal;
 - b) caso solicitados, com entes e/ou entidades do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário;
 - c) para exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; e
 - d) caso haja o dever de praticar atos públicos com vistas à realização da finalidade perseguida pela Administração Pública.
- 19.6. A Finep poderá tratar os dados pessoais, conforme autorizado pela legislação:
- a) mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;
 - b) para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
 - c) para execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou Contratos congêneres;
 - d) para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
 - e) quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
 - f) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);
 - g) quando necessário para atender aos interesses legítimos da Finep ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; ou
 - h) para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.
- 19.6.1. A Finep poderá tratar dados pessoais sensíveis, conforme autorizado pela legislação:
- a) quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas; ou

- b) sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para: (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela Finep; (ii) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos; (iii) exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem).
- 19.7. Os tipos de dados coletados, assim como as hipóteses de tratamento e compartilhamento e a base legal utilizada, poderão ser modificados pela Finep a qualquer tempo, em virtude de alterações na legislação ou nos serviços, em decorrência da utilização de novas ferramentas tecnológicas ou, ainda, sempre que, a exclusivo critério da Finep, tais alterações se façam necessárias, garantindo-se ao titular dos dados pessoais o direito de informação sobre essa(s) alteração(ões) e o resguardo de seus direitos fundamentais.
- 19.7.1. O dever de informação mencionado no item acima será cumprido através da atualização constante do Aviso de Privacidade, documento disponível aos titulares dos dados coletados, no endereço eletrônico <http://www.finep.gov.br/menulicitr>.
- 19.7.2. As Partes obrigam-se a acompanhar as modificações implementadas pelo Aviso de Privacidade e a informar os seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores que possuam dados pessoais coletados ou sejam responsáveis pelo tratamento de dados pessoais no âmbito deste Contrato.
- 19.7.3. As Partes se comprometem, no caso de serem titulares dos dados pessoais, e se obrigam a comunicar os seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores, no caso em que eles forem titulares de dados pessoais disponibilizados à outra Parte, de seus direitos abaixo transcritos:
- a) confirmação da existência de tratamento dos seus dados pessoais pela Finep;
 - b) acesso aos seus dados pessoais;
 - c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
 - d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na legislação em vigor;
 - e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação em vigor da ANPD, observados os segredos comercial e industrial;
 - f) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nos casos de cumprimento de obrigação legal ou regulatória pela Finep ou demais hipóteses previstas na legislação;
 - g) informação acerca das entidades públicas e privadas com as quais a Finep realizou uso compartilhado de dados;
 - h) revogação do consentimento concedido para o tratamento dos seus dados pessoais, quando aplicável;
 - i) oposição a determinado tratamento de seus dados; e
 - j) reclamação em face do controlador de dados junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e a demais órgãos ou entes responsáveis.

- 19.8. As Partes darão conhecimento formal aos seus respectivos acionistas/quotistas e colaboradores que possuam dados pessoais coletados ou sejam responsáveis pelo tratamento de dados pessoais no âmbito deste Contrato, das obrigações e condições acordadas nesta Cláusula, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais referentes a este Contrato.
- 19.9. As Partes cooperarão entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares dos dados pessoais, previstos na LGPD e no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Autoridade Nacional de Proteção de Dados e órgãos ou entidades de controle administrativo.
- 19.10. Na ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, as Partes comunicarão umas às outras, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da ciência do incidente, para que possam adotar as providências devidas.
- 19.11. As informações acerca do Encarregado da LGPD na Finep estão disponíveis em: <http://www.finep.gov.br/fale-conosco>, seção LGPD-Encarregado pelo tratamento de dados pessoais.
- 19.12. A Finep manterá os dados pessoais coletados pelo tempo necessário ao cumprimento de suas obrigações legais, regulatórias e contratuais, bem como para resguardar e exercer seus direitos, assegurando-se aos titulares dos dados pessoais o direito de eliminação após esse período e os direitos de alteração e correção dentro do prazo legal estabelecido pelo órgão regulador correspondente.
- 19.13. A Finep possui direito de regresso em face das demais Partes deste Contrato, em razão de eventuais danos causados pelo descumprimento das responsabilidades e obrigações previstas neste Contrato e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- 19.14. Em nenhuma hipótese, a Finep comercializará dados pessoais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: VINCULAÇÃO DO CONTRATO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 20.1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 13.303/2016 e no Regulamento de Licitações, Contratações e Contratos da Finep e aos casos omissos as disposições do Código Civil Brasileiro e demais normas aplicáveis, e vincula-se Termo de Referência, à proposta do **Consórcio**, bem como ao Termo de Constituição do Consórcio.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: FORO PARA SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

- 21.1. Fica eleito o foro da capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente Contrato que não puder ser resolvida de comum acordo entre as partes, podendo a **Finep** optar pelo foro de sua sede.
- 21.2. As partes podem, mediante acordo, firmar compromisso arbitral para dirimir conflitos específicos.

Este contrato foi elaborado com base na minuta aprovada pela Assessoria Jurídica da Finep.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento, juntamente com as testemunhas abaixo.

Pela **Financiadora de Estudos e Projetos – Finep:**

Financiadora de Estudos e Projetos - Finep

Pelo **CONSÓRCIO:**

BLEND IT CONSULTORIA E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA - LÍDER DO CONSÓRCIO

LYM TECH TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA

TESTEMUNHAS:

ANEXO A
MATRIZ DE RISCO

I	DESCRIÇÃO DO RISCO	PROBABI- LIDADE DE OCORR ÊNCIA	GRAU DE IMP ACT O	RISC O	CONSEQUÊNCIA DO RISCO CONCRETIZADO	AÇÃO	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	RESPONSÁVEL
1	Não início dos serviços no prazo	Baixa	Alto	Alto	Descontinuidade da prestação do serviço	Evitar	Exigir do Consórcio o início do prazo, registrando todas as cobranças	Consórcio
2	Atraso na entrega dos serviços	Baixa	Alto	Alto	Não execução do objeto contratual nos prazos acordados	Evitar	Acompanhar a execução para apontamento de qualquer item que esteja fora do planejamento, cobrando imediata ação corretiva	Consórcio
3	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução	Baixa	Alto	Alto	Não execução do objeto contratual nos prazos acordados	Evitar	Acompanhar a execução do serviço e mercado da atividade empresarial	Consórcio
4	Não cumprimento do prazo final	Média	Alto	Alto	Inexecução integral do objeto contratual	Evitar	Acompanhar a execução do objeto contratual, apontando imediatamente	Consórcio

							qualquer desvio do planejamento, e exigindo medidas de correção	
5	Não alocação de pessoal na quantidade necessária ao bom andamento dos serviços e atendimento ao cronograma	Baixa	Baixo	Baixo	Execução insatisfatória dos serviços contratados	Evitar	Apresentação de planejamento de alocação de pessoal com antecedência e controle da execução	Consórcio
6	Comportamento inapropriado do pessoal	Baixa	Baixo	Baixo	Execução insatisfatória dos serviços contratados	Evitar	Acompanhamento dos trabalhos por supervisão	Consórcio
7	Atraso na regularização das pendências	Baixa	Baixo	Baixo	Execução insatisfatória dos serviços contratados	Evitar	Acompanhamento rigoroso das necessidades de ajuste de providências	Consórcio
8	Abandono do contrato	Média	Alto	Médio	Descontinuidade da prestação do serviço	Mitigar	Acompanhamento rigoroso do andamento dos serviços Manter a documentação para contratação sempre atualizada	Consórcio
9	Emissão da nota fiscal com valor incorreto	Média	Médio	Médio	Impossibilidade de pagamento no prazo acordado	Mitigar	Realizar fiscalização e acompanhar mensalmente os valores de cobrança do serviço	Consórcio

							Solicitar à Consórcio que a nota seja emitida apenas após conferência dos valores pelo fiscal do contrato	
10	Não fornecimento, pela Finep, de informações necessárias para execução do objeto	Média	Alto	Alto	Impossibilidade de o fornecedor cumprir o objeto	Mitigar	Disponibilizar gestores/analistas da Finep para prestarem informações de forma tempestiva	Finep
11	Não participação de representantes da Finep em reuniões	Média	Alto	Alto	Impossibilidade de o fornecedor cumprir o objeto	Mitigar	Obter prioridade para a realização das atividades relacionadas ao objeto desta contratação junto à Alta Administração e gestores	Finep
12	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de	Média	Alto	Médio	Elevação do custo da prestação do serviço contratado	Aceitar	Acompanhamento dos cenários tributários e previsão de ocorrências	Consórcio

	incidência tributária							
13	Dificuldades na execução da transição contratual entre as empresas	Média	Alto	Médio	Impossibilidade de o fornecedor cumprir o objeto	Mitigar	Acompanhamento das atividades de transição contratual entre as empresas	Finep
14	Atraso no cumprimento de atividades a cargo da Finep	Média	Alto	Alto	Impossibilidade de o fornecedor cumprir o objeto	Mitigar	Obter prioridade para a realização das atividades	Finep
15	Falha de cumprimento de leis, regulamentos, políticas, normas etc.	Média	Alto	Médio	Aplicação de multas e/ou má execução do serviço contratado	Evitar	Atuação da fiscalização do contrato e da gestão de conformidade da Consórcio	Consórcio
16	Erro no dimensionamento dos quantitativos da proposta	Média	Alto	Médio	Execução insatisfatória dos serviços contratados	Aceitar	Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos na proposta, complementando-os caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto contratual	Consórcio

17	Impossibilidade de prestação dos serviços de suporte técnico e funcional no Sistema ONESOURCE TAX ONE devido a indisponibilidade no sistema.	Baixo	Alto	Médio	Impossibilidade de utilização do sistema	Mitigar	Acionar o serviço de Suporte ao Produto da Thomson Reuters	Consórcio
18	Descontinuidade de tecnologia objeto do Pregão	Médio	Médio	Médio	Descontinuidade no pagamento do serviço	Aceitar	Continuidade da prestação dos demais serviços sem reequilíbrio econômico-financeiro	Consórcio

TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE DEMANDANTE: Departamento de Governança de TI (DGTI).

1. DO OBJETO

- 1.1. Serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.

2. DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A contratação demandada objetiva assegurar a continuidade da execução dos sistemas de backoffice das tecnologias Oracle HCM, Oracle FCSM, Oracle Hyperion e ONESOURCE TAX ONE, garantindo a eficiência dos processos administrativos e financeiros da Finep, que são fundamentais para o cumprimento de sua missão institucional. Os sistemas citados sustentam atividades críticas como gestão de pessoal, processamento da folha de pagamento e de benefícios, avaliação de desempenho, gestão e execução financeira, pagamento de colaboradores e fornecedores, gestão de diárias e passagens, contabilidade, suprimentos, orçamento e de gestão das obrigações tributárias. A interrupção ou falha nesses sistemas, nas integrações entre eles e outros sistemas e na infraestrutura na qual eles estão hospedados comprometem diretamente a governança, a conformidade legal e a execução das atividades finalísticas da Finep.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. Os itens que serão contratados são interdependentes e tratam de fornecimento de serviços especializados de suporte e manutenção dos ambientes tecnológicos e de suporte e manutenção corretiva das aplicações de Backoffice da Finep nas tecnologias Oracle HCM, Oracle FCSM, Oracle Hyperion e ONESOURCE TAX ONE e seus bancos de dados.
 - 3.1.1. A lista completa das tecnologias, sistemas e ambientes tecnológicos que serão suportados pela Empresa CONTRATADA estão presentes no ANEXO I-C – Ambiente Tecnológico deste Termo de Referência.
 - 3.1.2. Para efeitos de dimensionamento as empresas deverão considerar que o ONESOURCE TAX ONE contará com os ambientes Produtivo e UAT (Homologação) no modelo SAAS, hospedados na nuvem do fabricante do sistema, a Thomson Reuters.

- 3.2. Os itens devem ser contratados e entregues por uma única empresa CONTRATADA. O fornecimento de todos os serviços por uma única empresa responsável permite uma melhor identificação das necessidades do conjunto de todos os serviços listados. A aquisição individualizada dos itens causaria prejuízo ao conjunto dos serviços a serem prestados.
- 3.3. A empresa CONTRATADA deverá possuir capacidade técnica e operacional para executar integralmente o conjunto de serviços objeto do presente Termo de Referência.
- 3.4. O conjunto de serviços objeto da presente contratação encontra-se listado na tabela abaixo, sendo descrito de forma detalhada na sequência:

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade Máxima	Métrica
1	S1A	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft HCM	Mensal	06	Custo fixo mensal
	S1B	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft FSCM	Mensal	06	Custo fixo mensal
	S1C	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle Hyperion	Mensal	06	Custo fixo mensal
	S1D	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico ONESOURCE TAX ONE	Mensal	06	Custo fixo mensal

- 3.5. As quantidades máximas dos serviços apresentados neste Termo de Referência não representam compromisso da Finep com o seu consumo integral.
- 3.6. Os serviços **S1A, S1B, S1C e S1D - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção dos ambientes tecnológicos especificados** são compostos por:
- 3.6.1. Serviços de **suporte técnico** dos ambientes tecnológicos são os serviços necessários destinados a garantir a disponibilidade técnica dos ambientes computacionais que consistem, mas não se limitam a:
- 3.6.1.1. Realizar as ações necessárias para suportar, gerenciar e manter em operação os ambientes tecnológicos, incluindo recursos de rede e segurança, servidores físicos e virtuais, repositórios de arquivos, sistemas gerenciadores de bancos de dados e servidores de aplicação dos sistemas das tecnologias Oracle PeopleSoft HCM, Oracle PeopleSoft FSCM, Oracle Hyperion e ONESOURCE TAX ONE disponíveis e funcionando, em sua totalidade e com alta performance para, no mínimo, os ambientes Produtivo, Homologação e Desenvolvimento para as aplicações Oracle e os ambientes Produtivo e Homologação para o ONESOURCE TAX ONE;

- 3.6.1.1.1. Os sistemas das tecnologias Oracle PeopleSoft HCM, Oracle PeopleSoft FSCM e Oracle Hyperion estão hospedados em ambiente contratado pela Finep na modalidade "ON PREMISSE".
- 3.6.1.1.2. O sistema ONESOURCE TAX ONE é de propriedade da Thomson Reuters e está hospedado em nuvem contratada pela Thomson Reuters na modalidade SAAS e conta com os ambientes Produtivo e UAT (Homologação).
- 3.6.1.1.3. Os sistemas hospedados na modalidade SAAS não admitem algumas atividades realizadas em sistemas "on premise" como, por exemplo, "tunning" de bancos de dados, logo tais atividades não serão realizadas pela empresa CONTRATADA neste Termo de Referência, sendo de responsabilidade da Empresa fabricante do sistema.
 - 3.6.1.1.3.1. Considerando que o ONESOURCE TAX ONE é disponibilizado no modelo SaaS e hospedado em infraestrutura do fabricante, a CONTRATADA será responsável pelas atividades permitidas e necessárias ao suporte técnico e funcional, incluindo tratativas, configuração dentro das permissões e interlocução com o suporte do fabricante quando aplicável.
 - 3.6.1.1.3.2. Atividades vedadas por restrição do modelo SAAS e/ou de acesso à infraestrutura do provedor (ex.: ajustes de baixo nível e tuning de banco de dados no provedor) não serão exigidas da CONTRATADA, se houver mudança na política da Thomson este item poderá ser alterado.
 - 3.6.1.1.3.3. Nos casos de indisponibilidade ou degradação comprovadamente decorrentes do provedor SAAS ou de terceiros, a CONTRATADA deverá apresentar evidências (tickets, logs, comunicações e registros) para análise da fiscalização, possibilitando a adequada apuração dos indicadores e a exclusão, quando cabível, de responsabilização da CONTRATADA.
- 3.6.1.2. Monitorar a disponibilidade de ambientes e recursos de processamento, rede, disco e memória dos servidores físicos e virtuais, acionando os provedores responsáveis pela hospedagem, quando necessário, e atuar em caso de incidentes, garantindo a continuidade do negócio, seja em indisponibilidade de ambientes ou em erros em integrações;
- 3.6.1.3. Administrar servidores, incluindo criação ou remoção, em função da estratégia de hospedagem para cada uma das tecnologias, com acréscimos e supressões frente ao ambiente atual em até 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo total previsto para cada item no ANEXO I-C – Ambiente Tecnológico, sem custo adicional;
- 3.6.1.4. Apoiar na migração, configuração de aplicações e validações básicas de funcionalidades em caso de alteração de local ou estratégia de hospedagem;
- 3.6.1.5. Implementar critérios de segurança;
- 3.6.1.6. Apoiar na criação e configuração das regras de firewall para permitir/bloquear acesso externo ao ambiente da Finep, atuando caso seja necessária regra específica na infraestrutura na qual o sistema está hospedado;

- 3.6.1.7. Efetuar rotina de limpeza de arquivos obsoletos (Exemplo: arquivos texto de produção) e de atualização de trilhas de ambiente, conforme processo de Gestão de Mudança definido;
- 3.6.1.8. Realizar agendamento e acompanhamento de Jobs;
- 3.6.1.9. Otimizar os sistemas gerenciadores de banco de dados e servidores WEB dos sistemas relacionados neste Termo de Referência;
- 3.6.1.10. Instalar ou configurar dispositivos e softwares acessórios como por exemplo: impressoras e certificados digitais;
- 3.6.1.11. Fazer ajustes e melhorias relacionadas ao desempenho dos sistemas de sua responsabilidade (Exemplo: tuning de banco de dados);
 - 3.6.1.11.1. No sistema ONESOURCE TAX ONE, realizar as atividades permitidas desde que não entrem em conflito com as atividades já realizadas pela fabricante do sistema.
- 3.6.1.12. Conceder, alterar ou remover acesso a qualquer servidor, sistema operacional, sistema gerenciador de banco de dados e servidor de aplicação, seguindo as diretrizes de governança estabelecidas;
 - 3.6.1.12.1. A concessão de acesso se estende aos profissionais da CONTRATADA, aos profissionais da Finep, fornecedores ou quaisquer outros usuários que se fizerem necessários, com a devida autorização da equipe de TI da Finep.
- 3.6.1.13. Conceder, alterar ou remover acesso a qualquer aplicação, com base nos perfis de acesso previamente definidos;
- 3.6.1.14. Solicitar suporte dos fabricantes ou demais fornecedores da Finep, quando necessário;
- 3.6.1.15. Avaliar, quando solicitado, em conjunto com a equipe da Finep, a evolução da performance, desempenho e capacidade dos ambientes e aplicações da Finep objeto desta contratação e sugerir modificações e melhorias, quando necessário;
 - 3.6.1.15.1. Após a avaliação deverá ser gerado um relatório com os resultados e enviado para o Fiscal do contrato.
- 3.6.1.16. Realizar o atendimento de todos os chamados técnicos de infraestrutura, de acordo com o SLA estabelecido;
- 3.6.1.17. Realizar as atividades de infraestrutura necessárias ao atendimento de demandas decorrentes dos chamados de suporte funcional;
- 3.6.1.18. Identificar novos patches e atualizações necessárias, obrigatórias ou preventivas, tais como, aplicação de updates, bundles, fixes;
 - 3.6.1.18.1. A instalação / aplicação das atualizações e eventuais avaliações de impacto estão incluídas neste subitem, porém, ajustes em customizações e parametrizações existentes, bem como testes e validações funcionais não estão previstas nesta contratação.

- 3.6.1.19. Monitorar o uso dos softwares conforme o licenciamento contratado, alertando o Fiscal e Gestor do contrato imediatamente caso seja verificada alguma inconformidade para que sejam avaliadas as ações a serem realizadas para a solução do problema;
- 3.6.1.20. Planejar, configurar, programar e monitorar execuções dos procedimentos de cópia de segurança (backup) no nível de bancos de dados, aplicações e servidores de arquivos – file system;
- 3.6.1.21. Esclarecer dúvidas referentes ao escopo do serviço de suporte técnico contratado, sempre que apresentadas pela Finep.
- 3.6.2. Os serviços de **suporte funcional** dos ambientes tecnológicos são os serviços necessários destinados a garantir que os sistemas operem de acordo com previsto pelas regras de negócio estabelecidas. São atividades referentes ao suporte funcional as abaixo descritas, mas não se limitam a:
 - 3.6.2.1. Realizar o atendimento de todos os chamados técnicos de sistemas, que não se enquadrem como chamados de desenvolvimento de sistemas, executando todas as ações necessárias para esclarecer dúvidas, orientações técnicas e assessoramento aos usuários na correta utilização dos sistemas sob responsabilidade da CONTRATADA; desde que não relacionadas ao escopo dos demais subitens do presente edital;
 - 3.6.2.2. Investigar, tratar e solucionar erros, falhas, incidentes e degradação de performance em qualquer componente dos sistemas que são escopo deste Termo de Referência durante sua utilização;
 - 3.6.2.3. Investigar, tratar e solucionar erros cometidos pelo usuário durante a utilização dos sistemas listados;
 - 3.6.2.4. Manutenção corretiva, compreendendo a correção de defeitos ou comportamento inadequado que causem problemas de uso ou funcionamento.
 - 3.6.2.5. Resolução de problemas, incluindo a investigação, análise da causa raiz, diagnóstico e solução. Um problema é a causa raiz de um ou mais incidentes.
 - 3.6.2.6. Resolução de incidentes, incluindo a investigação, diagnóstico, reparo, recuperação e restauração, objetivando o retorno de um item de configuração ou serviço de TI ao seu estado de funcionamento, por meio do reparo da causa raiz ou pela implementação de uma solução de contorno. Um incidente compreende uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou redução de sua qualidade, a falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI.
 - 3.6.2.7. Disponibilizar solução de contorno, caso necessário;
 - 3.6.2.8. Realizar testes e validações das correções propostas;
 - 3.6.2.9. Realizar mudanças relativas à apresentação visual para o usuário final, sem qualquer alteração na lógica de processamento (também chamada de manutenção de interface) como, por exemplo, estilo de texto e de componentes de telas, logotipos, disposição de objetos em tela ou relatório, textos / títulos / mensagens estáticas em telas e e-mails;

- 3.6.2.10. Apoiar verificação técnica pela equipe de TI da Finep, e, homologação pelos usuários;
 - 3.6.2.11. Disponibilizar solução definitiva;
 - 3.6.2.12. Revisar perfis de acesso de usuários do serviço S1 relacionados à correção realizada;
 - 3.6.2.13. Realizar rotinas de governança relacionadas à correção
- 3.7. A CONTRATADA deverá indicar um Preposto para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Finep, sendo responsável por receber, tratar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao cumprimento das obrigações contratuais. O representante legal da CONTRATADA deverá comunicar ao fiscal técnico do contrato designado pela Finep a indicação do Preposto. O custo com o Preposto do contrato será de responsabilidade da CONTRATADA;
- 3.8. O dimensionamento e a formação da equipe para execução adequada dos serviços contratados serão responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos e dos níveis de qualidade de prestação de serviço definidos neste Termo de Referência.
- 3.9. Para efeito de dimensionamento de valor deverá ser considerado que todas as atividades constantes neste Termo de Referência serão executadas de forma remota à Finep.
- 3.9.1. A execução remota das atividades e acesso aos ambientes deve ser realizada através de acesso remoto, utilizando o protocolo VPN – Virtual Protocol Network, seguindo as definições gerais estabelecidas pela equipe de infraestrutura da Finep.
 - 3.9.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar conexão entre a sua rede e a Finep, via Internet Segura VPN com link de Internet de alta disponibilidade e desempenho com largura de banda mínima compatível com a demanda.
- 3.10. Para efeito de dimensionamento de valor segue abaixo o histórico de utilização dos serviços constantes deste edital no contrato encerrado em maio/2026 com a Empresa Stefanini Assessoria e Consultoria em Informática¹:
- 3.10.1. Para os serviços de suporte **técnico** do Serviço S1 - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção dos ambientes tecnológicos, a Finep informa que no período entre 01/04/2024 e 30/03/2026:
 - 3.10.1.1. Foram atendidos 523 (quinhentos e vinte e três) chamados de infraestrutura, no contrato encerrado em maio/2026 referenciados por chamados do tipo A1, o tempo médio de atendimento de cada chamado foi de aproximadamente 342 (trezentos e quarenta e dois) minutos.
 - 3.10.1.2. Foram atendidos 817 (oitocentos e dezessete) chamados de sistemas, no contrato encerrado em maio/2026 referenciados por chamados do tipo A2, o tempo médio de atendimento de cada chamado foi de aproximadamente 446 (quatrocentos e quarenta e seis) minutos.

¹ A Empresa Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática prestou serviços semelhantes ao objeto desta contratação com a Finep no período entre 04/05/2021 e 04/05/2026.

- 3.10.1.3. A listagem de chamados para os serviços de suporte técnico e funcional no período especificado estão disponíveis no Anexo I-I - Relação de chamados referentes ao serviço de suporte técnico e funcional atendidos pelos profissionais da Empresa Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A. no período entre 01/04/2024 e 31/03/2026. Os dados sigilosos e sensíveis foram omitidos do relatório.
- 3.10.1.4. Os dados dos chamados técnicos foram disponibilizados somente para o período mencionado por se tratar de período mais recente, esclarecemos ainda que em períodos anteriores a equipe interna estava dimensionada de forma que a quantidade de chamados sofria grande variação em determinados períodos, não oferecendo parâmetros ideais para avaliação dos fornecedores para formulação de preços.
- 3.10.1.5. Os dados sobre o volume de chamados apresentados nos itens anteriores servem apenas para auxiliar no dimensionamento de valor dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D, mas a remuneração será realizada por preço fixo mensal, independentemente da quantidade de chamados atendidos em cada período.
- 3.11. Todas as reuniões realizadas entre a CONTRATADA e a Finep serão realizadas de forma remota utilizando-se software específico, se necessário, que não poderá gerar custos extras à Finep ou no escritório do Rio de Janeiro da Finep. A decisão do local das reuniões será tomada de comum acordo entre as partes.
- 3.12. Os serviços que demandem execução conjunta com profissionais da Finep, bem como a realização de reuniões, deverão observar o horário de expediente desta, que é das 07h00 às 20h00, de segunda a sexta-feira. Excepcionalmente, poderá ser solicitada, previamente e sempre por escrito, ao fiscal do contrato, a realização de atividades fora desse horário, tanto em dias úteis, no horário entre 20h00 e 07h00 do dia seguinte, quanto aos sábados, domingos e feriados, podendo a critério da CONTRATANTE haver modificações.
- 3.13. A CONTRATADA deverá garantir que a prestação dos serviços contratados observe a P-GES-005/17 - Política de Segurança da Informação (POSIN) da Finep, presente no Anexo I-D.
- 3.14. Previamente ao final do contrato, a CONTRATADA deverá cumprir o período de transferência, que será de até 15 (quinze) dias antes do término do contrato. Durante este período ela será responsável pela disponibilização de documentos, base de conhecimento, auxílio em dúvidas e procedimentos e pela passagem do conhecimento para equipe interna da Finep e/ou eventual novo fornecedor. Também será responsável por acompanhar e orientar as atividades executadas pela equipe interna da Finep e/ou novo fornecedor. Durante o período de transferência a Finep realizará o pagamento dos serviços contratados integralmente ou de forma proporcional ao tempo necessário para execução da transferência. Eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviços nesta fase poderão resultar em ajustes no pagamento.
- 3.15. Ao final do período contratual serão transferidos para a Finep todos os dados referentes à Finep em formato “.csv” ou equivalente, e toda documentação gerada em consequência dos serviços executados durante o período contratual, todos os códigos fontes produzidos e alterados, na sua versão mais recente, se aplicável.

3.16. DOS REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE BENS, SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

3.16.1. DOS REQUISITOS TÉCNICOS:

3.16.1.1. De arquitetura tecnológica: composta de hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação, interfaces.

3.16.1.1.1. A arquitetura tecnológica da Finep referente ao objeto desta contratação está disponível no ANEXO I-C – Ambiente Tecnológico;

3.16.1.1.2. A CONTRATADA deverá ser capaz de manter a arquitetura tecnológica operacional garantindo que os sistemas sob sua responsabilidade estejam disponíveis de acordo com o SLA estabelecido neste Termo de Referência;

3.16.1.1.3. A realização dos serviços deve observar e cumprir, implicitamente e sempre que couber, às políticas, premissas e especificações técnicas e regulamentações definidas nos padrões e normativos do Governo Federal abaixo citados, bem como nos que os venham a substituir:

3.16.1.1.3.1. Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - e-PING;

3.16.1.1.3.2. Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG;

3.16.1.1.3.3. Padrões Web em Governo Eletrônico – ePwg;

3.16.1.1.3.4. Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil;

3.16.1.1.3.5. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital.

3.16.1.2. De manutenção, que estabelecem o processo de manutenção, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros.

3.16.1.2.1. A execução dos serviços deve seguir o processo estabelecido na ME-SIS-001/24 - Metodologia de Desenvolvimento de Software da Finep (MDS Finep) – ANEXO I-E e produzir os artefatos em conformidade com os modelos de artefatos elaborados pela Finep.

3.16.1.2.1.1. A Finep reserva-se o direito de revisar, sempre que julgar necessário, sua Metodologia de Desenvolvimento de Software e os artefatos definidos, podendo este processo de revisão incluir e/ou excluir documentos específicos, e/ou alterar processos.

3.16.1.2.1.2. Em caso de atualização de versão da MDS, as alterações serão aplicáveis apenas às novas demandas ou chamados abertos após a devida comunicação ao fornecedor sobre a disponibilização de nova versão do documento, não afetando os atendimentos de demandas já iniciados.

3.16.1.2.2. Os processos internos a serem executados pela CONTRATADA deverão seguir as melhores práticas de mercado, tais como COBIT, PMBoK e ITIL.

3.16.1.2.3. Os documentos e produtos gerados ao longo da execução contratual devem ser emitidos em formato nato digital, sendo o formato físico aceito excepcionalmente, mediante aprovação prévia da Finep.

3.16.1.3. De garantia, que definem a forma como será realizado o acionamento da garantia e a comunicação entre as partes envolvidas.

3.16.1.3.1. Todos os produtos e serviços entregues terão um período de garantia técnica a partir da emissão do aceite, durante o qual defeitos e falhas ocorridos referentes à demanda deverão ser sanados sem ônus para a Finep, respeitando os tempos de atendimento previstos, estando a CONTRATADA sujeita à aplicação de penalidade em caso de descumprimento.

3.16.1.4. De experiência profissional da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC, que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência.

3.16.1.4.1. A Finep não determinará equipe mínima para a CONTRATADA, uma vez que a contratação será realizada por resultado, ficando facultado a montagem das equipes conforme for mais conveniente a CONTRATADA, porém, deverá dispor de profissionais qualificados para prestar todos os serviços demandados em consonância com os indicadores de qualidade definidos e demais condições previstas;

3.16.1.4.2. Os perfis mínimos necessários serão descritos no item referente a Equipe Executora presente neste Termo de Referência.

3.16.2. DOS REQUISITOS NÃO-TÉCNICOS:

3.16.2.1. De negócio, que independem de características tecnológicas e que definem as necessidades e os aspectos funcionais da solução de TI.

3.16.2.1.1. Os requisitos de negócio são especificados de acordo com os processos internos da Finep suportados pelos sistemas descritos neste Termo de Referência estando sujeitos a alterações conforme a necessidade da Empresa ou a mudanças legais e regimentais a que a Finep precisa se submeter.

3.16.2.2. Legais e de Segurança, que definem as normas com as quais a solução de TIC deve estar em conformidade, assim como as boas práticas e políticas que devem ser observadas na contratação e implementação da Solução de TIC, incluindo requisitos específicos de Segurança da Informação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações.

3.16.2.2.1. A CONTRATADA deverá observar e obedecer ao arcabouço jurídico (leis, normativos e instruções de trabalho) da esfera de atuação da Finep e dos processos de negócio suportados pelos sistemas de Backoffice objetos deste Termo de Referência e de segurança da informação ao desenvolver soluções de software, e em especial:

- 3.16.2.2.1.1. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, que dispõe regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;
- 3.16.2.2.1.2. Instrução Normativa GSI nº 01, de 20 de maio de 2020, normas complementares 04 a 21 e outras que venham a disciplinar a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública federal;
- 3.16.2.2.1.3. Tratamento de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, alterada pela Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019 e pela Lei nº 14.010, de 10 de junho de 2020) e informações classificadas, apoiando a Finep nas ações necessárias decorrente das demandas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- 3.16.2.2.1.4. P-GES-005/17 - Política de Segurança da Informação (POSIN) da Finep, presente no Anexo I-D, e;
- 3.16.2.2.1.5. N-GES-026/21 - Norma de Gestão de Incidentes Cibernéticos de Segurança da Informação - ANEXO I-F.

4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. Após a assinatura do contrato a CONTRATADA deverá indicar um Preposto para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Finep, sendo responsável por receber, tratar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao cumprimento das obrigações contratuais. O representante legal da CONTRATADA deverá comunicar ao fiscal técnico do contrato designado pela Finep a indicação do Preposto. O custo com o Preposto do contrato será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.2. Sobre a Reunião Inicial do Contrato:
 - 4.2.1. Após a assinatura do contrato, a Finep convocará a Reunião Inicial do Contrato para alinhamento de expectativas contratuais. O objetivo da reunião inicial é preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, realizar esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato de ambas as partes.
 - 4.2.2. O prazo para realização da Reunião Inicial do Contrato é de até 2 (dois) dias úteis após a assinatura do contrato, salvo excepcionalidade definida pela Finep.
 - 4.2.3. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo: do Fiscal técnico do Contrato designado pela Finep, do representante legal da CONTRATADA, do preposto da CONTRATADA, demais colaboradores da Finep e da CONTRATADA que sejam necessários.
 - 4.2.4. A pauta da reunião inicial deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

- 4.2.4.1. Apresentação do Fiscal do Contrato, da minuta do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, das garantias apresentadas pelo fornecedor, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto e do método de aferição dos resultados;
 - 4.2.4.2. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas, de gerenciamento do contrato de ambas as partes;
 - 4.2.4.3. Temas que servirão de insumo para a preparação do "Plano de Trabalho".
 - 4.2.4.4. A Finep apresentará a ferramenta de ITSM utilizada para registrar os chamados técnicos e que a CONTRATADA deverá utilizar para atender aos chamados técnicos que serão abertos.
 - 4.2.4.4.1. Em momento oportuno a Finep fornecerá treinamento básico sobre operação da ferramenta.
 - 4.2.5. A ata da reunião será produzida pelo Fiscal do contrato e deverá ser assinada por todos os participantes.
- 4.3. Sobre o Plano de Trabalho:
- 4.3.1. O Plano de Trabalho deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 2 (dois) dias corridos após a reunião inicial de alinhamento e incluirá a apresentação dos seguintes documentos:
 - 4.3.1.1. Processo de gestão de riscos da operação;
 - 4.3.1.2. Estratégia de governança, segurança da informação e tratamento de dados;
 - 4.3.1.3. Protocolo de atendimento em caso de incidente;
 - 4.3.1.4. Periodicidade e dinâmica de reuniões de acompanhamento da operação e melhoria contínua, e;
 - 4.3.1.5. Relação da equipe e seus respectivos perfis.
 - 4.3.2. O Plano de Trabalho será analisado pelo Fiscal do Contrato, e caso necessário, as partes devem realizar reunião de alinhamento para ajustar pontos onde houver divergência entre as partes. Após a aprovação da versão inicial o Fiscal do contrato realizará os ajustes necessários no Plano de Fiscalização do Contrato e submeterá os documentos para assinatura dos representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA.
 - 4.3.3. O início efetivo da operação se dará ao término após a assinatura do contrato e a realização da reunião inicial.
- 4.4. Abertura, encaminhamento e controle de Chamados Técnicos - As requisições, dúvidas, registro de incidentes, problemas, solicitações de suporte, solicitações de manutenção corretiva, operação assistida e garantia técnica referente aos Serviços contratados serão formalizadas e atendidas por meio de chamados técnicos:
- 4.4.1. Para a abertura de chamados técnicos deverão ser informados:
 - 4.4.1.1. Identificação do solicitante – nome e e-mail;
 - 4.4.1.2. Tipo de Chamado – requisição, evento, dúvida, incidente / problema ou garantia técnica;

- 4.4.1.3. Identificação do item de configuração relacionado ao incidente ou requisição, bem como a funcionalidade impactada;
- 4.4.1.4. Descrição do incidente ou requisição, com evidências que auxiliem a análise ou reprodução;
- 4.4.1.5. Severidade, conforme descrição constante deste Termo de Referência;
- 4.4.1.6. Indicativo de recorrência ou problema anterior semelhante, nos casos de chamado de garantia técnica.
- 4.5. Prazos e horários de prestação dos serviços:
- 4.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento para os serviços constantes deste Termo de Referência durante o horário de funcionamento da Finep;
- 4.5.1.1. O horário de funcionamento da Finep é das 7 às 20 horas nos dias úteis.
- 4.5.2. Os prazos e horários de atendimento de chamados técnicos serão definidos de acordo com a severidade do incidente.
- 4.5.3. A classificação da severidade será realizada pela Finep no momento da abertura do chamado técnico, será classificada conforme a tabela abaixo e só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da Finep, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo com a definição da Tabela.

Severidade	Definição
Crítica	Incidente com impacto crítico no negócio, causando riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, de segurança, de reputação ou de não atendimento de obrigações legais, OU; Dúvida, indisponibilidade de servidor ou impossibilidade de uso de uma ou mais funcionalidades dos sistemas sob responsabilidade da CONTRATADA quando restarem 72h ou menos para o prazo de entrega definido pela Finep em seu calendário de eventos críticos e de obrigações legais, conforme ANEXO I-H – CALENDÁRIO DE EVENTOS CRÍTICOS DA FINEP.
Alta	Incidente sensível em termos de tempo de execução das tarefas, que afeta o negócio significativamente, mas não impede o uso dos Sistemas sob responsabilidade da CONTRATADA, OU; Funcionalidades / serviços essenciais comprometidos, mas com solução de contorno. Dúvidas ou problemas afetando tarefas diárias, que por isso tornam-se complexas e/ou incômodas.
Média	Incidente com perda parcial ou limitada de funcionalidade não-crítica, com os serviços fundamentais disponíveis (ainda que por solução de contorno), OU; Dúvida, problema ou inconsistência que não interfere diretamente nas tarefas diárias.
Baixa	Chamados que não foram classificados nas outras severidades, OU; Dúvida, problema ou inconsistência com impacto mínimo no negócio.

- 4.5.4. A CONTRATADA deverá observar o regime de execução, bem como os prazos máximos para a resolução definitiva dos chamados, com base na severidade da demanda, conforme tabela a seguir:

Severidade	Regime de Execução	Prazo para Resolução Definitiva
Crítica	13 x 5	Até 12 (doze) horas
Alta	13 x 5	Até 24 (vinte e quatro) horas
Média	13 x 5	Até 36 (trinta e seis) horas
Baixa	13 x 5	Até 65 (sessenta e cinco) horas

- 4.5.5. Os chamados em regime 13 x 5 deverão considerar o atendimento no horário de funcionamento padrão da Finep.
- 4.5.6. O Prazo para Solução de Resolução Definitiva será iniciado a partir da data/hora da abertura do chamado e finalizará no momento da resolução do chamado, incluído o tempo necessário para eventuais ajustes decorrentes de rejeição de solução inicialmente apresentada, mas desconsiderando:
 - 4.5.6.1. O tempo decorrido entre a comunicação da resolução do chamado pela CONTRATADA e o utilizado pela Finep para verificação, validação e homologação;
 - 4.5.6.2. O tempo em que estiver aguardando complementação de informação pela CONTRATANTE;
 - 4.5.6.3. O tempo decorrido no processo de Gestão de Mudança, caso seja necessária aguardar janela programada de promoção das funcionalidades entre ambientes;
 - 4.5.6.4. O tempo decorrido entre disponibilização de solução de contorno e a resposta do suporte à infraestrutura ou às funcionalidades core da solução onde ocorreu o incidente, prestados por terceiros.
- 4.5.7. A Resolução do chamado é caracterizada pela ação tomada pela CONTRATADA para corrigir a causa raiz de um incidente, disponibilizando solução definitiva para que não volte a ocorrer.
- 4.5.8. O ANEXO I-H – CALENDÁRIO DE EVENTOS CRÍTICOS DA FINEP poderá ser atualizado a qualquer tempo, tendo o fornecedor 10 dias úteis a partir da comunicação de alteração para atender nos novos termos.
- 4.6. Ações de governança – A CONTRATADA deverá apoiar a Finep nas ações de governança, conforme indicado no ANEXO I-E - ME-SIS-001/24 - METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DA FINEP - MDS FINEP, incluindo, mas não se limitando a:
 - 4.6.1. Realizar gestão de conhecimento sobre as ações realizadas, através do preenchimento ou atualização de base de conhecimento e da documentação;
 - 4.6.2. Realizar gestão de configuração da solução, através do preenchimento ou atualização, em ferramenta de gestão de configuração ou base de conhecimento a ser definida pela Finep;
 - 4.6.3. Realizar gestão de mudança, incluindo ou atualizando a ferramenta de controle de versão;
 - 4.6.4. Realizar gestão de usuários e perfis de acesso de usuários das aplicações nos diversos ambientes, mantendo informações em meio que possa ser editado de modo compartilhado junto à Finep.
- 4.7. Mecanismos formais de comunicação – serão aceitos os seguintes mecanismos de comunicação:
 - 4.7.1. A Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados (ITSM), que será o mecanismo único para a abertura de chamados e demandas deste Termo de Referência;
 - 4.7.1.1. A Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados será disponibilizada pela Finep e a sua utilização é obrigatória.

- 4.7.1.2. Apenas a CONTRATANTE ou terceiros por ela designados podem registrar chamados, não sendo permitido que a CONTRATADA realize esta atividade sem autorização expressa do Fiscal ou do Gestor do Contrato.
- 4.7.1.3. A Finep fornecerá treinamento básico sobre operação da ferramenta e execução ao processo de atendimento de demandas.
- 4.7.2. Ofícios de Comunicado ao Fornecedor, como mecanismo de comunicação formal junto à CONTRATADA para gestão contratual e fiscalização:
 - 4.7.2.1. E-mails, ligações telefônicas e mensagens por aplicativo de comunicação (WhatsApp), como mecanismo complementar para esclarecimento de informações de chamados e demandas, bem como para gestão contratual e fiscalização, ou ainda como mecanismo de contingência em caso de incidente na Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados;
 - 4.7.2.2. Chamadas de áudio ou videoconferência, como mecanismo para assistência remota, treinamentos remotos e reuniões de planejamento ou acompanhamento da execução e gestão contratual; e
 - 4.7.2.3. Reuniões presenciais ou remotas, como mecanismo para planejamento, assistência, treinamento ou acompanhamento da gestão contratual e fiscalização;
 - 4.7.2.4. No caso de uso de mecanismos de comunicação complementares, o devido registro das tratativas deve ser realizado na Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados.
- 4.7.3. A critério da Finep, poderá ser solicitada a participação remota de funcionários da CONTRATADA nas reuniões de outros fornecedores da CONTRATANTE quando a execução dos serviços gere impacto ou que seja impactada pelos produtos ou serviços de terceiros, tais como fornecedores de infraestrutura, auditoria ou garantia e controle de qualidade, por exemplo.
- 4.8. **ITENS S1A, S1B, S1C e S1D - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção dos ambientes tecnológicos especificados:**
 - 4.8.1. Os serviços de suporte técnico e funcional de manutenção dos ambientes tecnológicos consistirão em serviços de natureza continuada, isto é, deverão ser realizados ininterruptamente e serão considerados como um custo fixo mensal.
 - 4.8.2. Poderão ser abertos chamados relacionados ao escopo do serviço de cada um dos subitens, incluindo dúvidas e concessão de acesso aos sistemas operacionais, sistemas gerenciadores de banco de dados e servidores de aplicação.
 - 4.8.3. As rotinas de manutenção técnica e funcional dos ambientes serão iniciadas durante o período de transição contratual no momento que a CONTRATADA que estiver trabalhando sob orientação da equipe interna da Finep, ou equipe externa dedicada a realizar as atividades de transição, se houver.
 - 4.8.4. Por se tratar de serviço contínuo este serviço não demandará Serviços de manutenção evolutiva (desenvolvimento de sistemas) com a abertura de Ordens de Serviço.

4.8.5. Forma de execução e inspeção dos serviços técnicos de manutenção dos ambientes:

- 4.8.5.1. A CONTRATADA deve atuar continuamente para manter a disponibilidade e efetuar rotinas de operação dos ambientes, de acordo com a especificação dos serviços realizada neste Termo de Referência, registrando na Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados todas as requisições, incidentes ou eventos, bem como medidas de contorno, soluções definitivas, evidências de validação, comentários, relacionamento e quaisquer outras informações relevantes solicitadas pela Finep.
- 4.8.5.2. A responsabilidade pela operação dos ambientes é da CONTRATADA, mas a Finep pode, a seu critério e com devido registro e comunicação prévia, internalizar esta operação, parcial ou totalmente, em período eventual ou em definitivo.
- 4.8.5.2.1. Os usuários e senhas de administração serão compartilhadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA, ou em comum acordo entre as partes, serão criados usuários distintos com os mesmos privilégios de administração.
- 4.8.5.3. A visão geral do processo de atendimento de chamados é apresentada a seguir:
- 4.8.5.3.1. Após abertura do chamado, a CONTRATADA avaliará as informações apresentadas, se julgar necessário deverá entrar em contato com o Usuário Requisitante, preferencialmente através da Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados, para maior entendimento dos requisitos;
- 4.8.5.3.2. A partir das informações prestadas, a CONTRATADA realizará diagnóstico de causa e avaliará as ações necessárias para correção do problema ou esclarecimento da dúvida;
- 4.8.5.3.3. Quando necessário, a CONTRATADA demandará atuação do fornecedor de suporte às funcionalidades core da solução.
- 4.8.5.3.4. A CONTRATADA realizará as ações solicitadas ou esclarecerá as dúvidas, incluindo:
- 4.8.5.3.4.1. Disponibilizar solução de contorno, caso a solicitação demande ação de maior complexidade (em caso de contratação, sem custo adicional);
- 4.8.5.3.4.2. Criar solução definitiva;
- 4.8.5.3.4.3. Realizar testes e produzir evidências, garantindo que a correção preservou o funcionamento sem alterar regras de negócio já validadas pela Finep e em operação;
- 4.8.5.3.4.4. Atualização de documentação técnica, caso necessário;
- 4.8.5.3.4.5. Revisar perfis de acesso relacionados ao escopo do atendimento;
- 4.8.5.3.4.6. Registrar comentários, relacionamento e quaisquer outras informações relevantes solicitadas pela Finep;
- 4.8.5.3.4.7. Disponibilizar funcionalidade para homologação, realizando ações de governança, conforme definido neste Termo de Referência;
- 4.8.5.3.5. Equipe de TI da Finep validará e homologará o serviço realizado, com apoio da CONTRATADA;

- 4.8.5.3.6. A CONTRATADA aplicará a demanda em produção, realizando as ações de governança necessárias, conforme definido neste Termo de referência.
- 4.8.5.4. As seguintes orientações se aplicam à execução das rotinas:
 - 4.8.5.4.1. O monitoramento do lançamento de atualizações dos fabricantes para cada produto inclui avaliação da aplicabilidade à Finep e comunicação, em até 10 (dez) dias úteis após o lançamento, e, mensalmente, no âmbito do relatório de serviços, consolidando as atualizações disponibilizadas pelos fabricantes no período;
 - 4.8.5.4.2. O apoio à movimentação do parque de servidores e aplicações ocorrerá após serem disponibilizados os novos recursos computacionais e sistemas operacionais necessários, e as atividades incluem:
 - 4.8.5.4.2.1. Configuração de sistema operacional e servidores de aplicação;
 - 4.8.5.4.2.2. Instalação de aplicações, configuração e restauração de dados e customizações;
 - 4.8.5.4.2.3. Parametrização de aplicações relacionadas às rotinas de infraestrutura, tais como ajustes de integrações entre aplicações e de configuração de banco de dados.
 - 4.8.5.4.3. As ações de garantia da continuidade de negócio, incluem, mas não se limitam a:
 - 4.8.5.4.3.1. Planejar, configurar, programar e monitorar execuções dos procedimentos de cópia de segurança (backup) no nível de bancos de dados, aplicações e servidores de arquivos – file system;
 - 4.8.5.4.3.2. Verificar periodicamente as cópias de segurança geradas;
 - 4.8.5.4.3.3. Realizar, com periodicidade mínima anual, exercício de contingência / recuperação;
 - 4.8.5.4.3.4. Indicar e realizar ações preventivas/corretivas para solucionar falhas ou incidentes detectados em exercícios ou em operação;
 - 4.8.5.4.4. As ações de monitoramento e resposta à incidentes, incluem, mas não se limitam a:
 - 4.8.5.4.4.1. Configurar ferramentas de monitoramento para emissão de avisos na ocorrência de eventos de degradação de performance ou outros que levem à ocorrência de incidentes e problemas.
 - 4.8.5.4.4.2. Monitorar continuamente a disponibilidade, performance e uso dos recursos - de forma a detectar eventuais erros, falhas ou incidentes - provendo estatísticas sempre que solicitado por meio de relatórios específicos;
 - 4.8.5.4.4.3. Alertar imediatamente quando da ocorrência de erros ou incidentes e realizar as ações necessárias para acionamento de contingência, correção dos problemas e restabelecimento da disponibilidade, garantindo a integridade em termos de atualização de dados;
 - 4.8.5.4.4.4. Verificar e monitorar logs de acesso e atividades, alertando imediatamente quando da ocorrência de incidentes ou atividades suspeitas;

- 4.8.5.4.4.5. Indicar ações preventivas ou corretivas contra incidentes de segurança de informação com base no monitoramento realizado;
- 4.8.5.4.4.6. Apoiar a Finep no caso de ações forenses realizadas em casos de incidentes de segurança da informação, disponibilizando sempre que solicitado os registros de monitoramento, de acesso e de atividades.
- 4.8.5.4.5. Defeitos e não conformidades implicam rejeição dos serviços e devem ser corrigidos imediatamente.
- 4.8.6. Forma de execução e inspeção dos serviços de suporte funcional de manutenção corretiva das aplicações:
 - 4.8.6.1. Os serviços serão formalizados e atendidos mediante a emissão de chamados técnicos.
 - 4.8.6.2. A CONTRATADA deverá atender todos os chamados, registrando todas as informações e soluções conforme artefatos definidos na MDS-Finep.
 - 4.8.6.2.1. Caso o atendimento de chamado não tenha sido iniciado, poderá ser cancelado com a devida justificativa.
 - 4.8.6.2.2. Em caso de cancelamento de um chamado após o início da execução e antes de sua conclusão, o registro na ferramenta de ITSM deverá ser realizado e disponibilizados os artefatos previstos na MDS-Finep referentes ao serviço efetivamente executado.
 - 4.8.6.3. A visão geral do processo de atendimento de chamados é apresentada a seguir:
 - 4.8.6.3.1. Após a abertura do chamado, CONTRATADA avaliará as informações, se julgar necessário deverá entrar em contato com o Usuário Requisitante, preferencialmente através da Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados, para melhor entendimento dos requisitos;
 - 4.8.6.3.2. A partir das informações prestadas, a CONTRATADA realizará diagnóstico de causa e avaliará as ações necessárias para correção do problema ou esclarecimento da dúvida;
 - 4.8.6.3.3. No caso de correção:
 - 4.8.6.3.3.1. Quando se tratar de solução de maior complexidade ou que demande atuação do fornecedor de suporte às funcionalidades core da solução, CONTRATADA disponibilizará provisoriamente solução de contorno, sendo que tal ação não configura atendimento efetivo e não enseja custo adicional.
 - 4.8.6.3.3.2. A CONTRATADA realizará as customizações e parametrizações necessárias para resolução definitiva da causa raiz do problema, atualizando sempre que aplicável as informações referentes à gestão de configuração, documentação técnica, manuais de usuário e base de conhecimento;
 - 4.8.6.3.3.3. A CONTRATADA realizará as ações necessárias para garantir que os perfis de acesso existentes continuem aplicáveis após as correções realizadas;

- 4.8.6.3.3.4. CONTRATADA criará ou atualizará roteiro de teste e de massa de teste, com base nas especificações funcionais;
- 4.8.6.3.3.5. A Equipe de TI da Finep realizará a verificação técnica, caso necessário;
- 4.8.6.3.3.6. A CONTRATADA realizará procedimentos de gestão de mudança para implantação da solução em homologação;
- 4.8.6.3.3.7. Usuário Requisitante realizará a validação e homologação, com apoio da CONTRATADA;
- 4.8.6.3.3.8. A CONTRATADA ou Equipe de TI da Finep realizará procedimentos de gestão de mudança implantação da resolução em produção e reestabelecimento do serviço;
- 4.8.6.3.4. No caso de dúvida:
 - 4.8.6.3.4.1. A CONTRATADA esclarecerá a dúvida, atualizando a informação em manual e base de conhecimento, caso necessário;
- 4.8.6.3.5. A CONTRATADA realizará demais ações de governança necessárias, conforme definido neste Termo de referência.
- 4.8.6.4. As seguintes orientações se aplicam ao atendimento do Serviços de suporte funcional dos itens S1A, S1B, S1C e S1D:
 - 4.8.6.4.1. Todas as atividades referentes a um chamado devem ser realizadas no âmbito do próprio chamado e sem cobrança de chamados e/ou custos adicionais.
 - 4.8.6.4.2. Chamados abertos junto aos fornecedores de suporte para funcionalidades core dos softwares que integram os sistemas escopo deste Termo de Referência (atualmente Oracle e Thomson Reuters) poderão ser abertos tanto pela CONTRATADA quanto pela Finep. Dessa forma, estes fornecedores podem, a critério da Finep, ter acesso aos ambientes da Finep para realizar investigações em ferramentas a fim de disponibilizar pacote de correção.
 - 4.8.6.4.2.1. No caso de chamados abertos pela CONTRATADA não caberá remuneração além da definida para os Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção dos ambientes tecnológicos.
 - 4.8.6.4.3. Ainda que a CONTRATADA disponibilize solução provisória para o chamado, a correção não poderá ser objeto de melhoria elegível para manutenção evolutiva (desenvolvimento de sistemas) e já deve incluir as devidas verificações para garantir que a correção não cause efeitos colaterais em dados e demais funcionalidades em operação.
 - 4.8.6.4.4. O chamado deve considerar a solução do problema, englobando todas as ações para a solução, ainda que envolva diferentes módulos ou aplicações dos sistemas, diferentes processos e questões de integração entre sistemas;
 - 4.8.6.4.5. Um chamado só poderá ser encerrado quando for disponibilizada solução definitiva para o problema, com validação da resolução pelo Usuário Requisitante e documentação prevista no MDS-Finep.

- 4.8.6.4.6. Defeitos e não conformidades implicam rejeição dos serviços e devem ser corrigidos imediatamente.
- 4.8.6.4.7. Chamado com status de aguardando o feedback do cliente por mais de 15 (quinze) dias corridos serão automaticamente fechados, salvo em caso de chamados cuja validação demande períodos específicos para o negócio, como eventos de periodicidade mensal ou anual, ou ainda mediante acordo entre Finep e CONTRATADA.
- 4.8.6.4.8. No caso de um chamado inicialmente aberto como solicitação de demanda de correção (subitem S1) que posteriormente se configure manutenção evolutiva (desenvolvimento) o chamado será classificado como improcedente.
- 4.8.7. Garantia técnica:
 - 4.8.7.1. Todos os chamados encerrados terão um período de garantia de 15 (quinze) dias a partir do encerramento do chamado, durante o qual recorrências de incidentes e falhas ocorridas referentes à mesma causa-raiz deverão ser sanados sem abertura de outro chamado.
 - 4.8.7.2. A resolução de defeitos e falhas frente ao definido nas especificações funcionais e técnicas deve ser demandada como chamado de garantia técnica na Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados, não cabendo remuneração, e devem respeitar os tempos de atendimento previstos, estando a CONTRATADA sujeita à aplicação do IMR inclusive para estes casos.
 - 4.8.7.3. Caso a CONTRATADA avalie que não se trata de recorrência, deve enviar evidências no âmbito do próprio chamado, solicitando reconsideração à equipe técnica, que deliberará sobre o pleito, abrindo um novo chamado do tipo S1 caso acate a argumentação.
- 4.8.8. A Finep possui catálogo de Serviços de TI associado à sua ferramenta de ITSM. O catálogo será disponibilizado para a Empresa vencedora do Certame após a contratação e assinatura do Termo de Confidencialidade no Anexo I-B.

4.9. PROCEDIMENTOS DE FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 4.9.1.1. O Período de Transição representa período de até 15 (quinze) dias anteriores ao término do prazo do contrato ou decisão unilateral da Finep prevista em item específico.
- 4.9.1.2. Durante este período, compete à CONTRATADA:
 - 4.9.1.2.1. Atualizar e consolidar documentação técnica dos sistemas e ambientes tecnológicos objetos deste Termo de Referência, base de conhecimento e rotinas de governança, e auxiliar em dúvidas da equipe interna ou dos novos fornecedores contratados acerca dos procedimentos, acessos e ações de governança;
 - 4.9.1.2.2. Realizar a operação sob acompanhamento da equipe interna de TI ou dos novos fornecedores, atualizando documentação, base de conhecimento e rotinas de governança;
 - 4.9.1.2.3. Acompanhar e orientar as atividades executadas pela equipe interna de TI ou novo fornecedor, mantendo a responsabilidade pela operação até o encerramento contratual.

- 4.9.1.3. Ao menos 30% dos profissionais que participarem da equipe da CONTRATADA no Período de Transição devem obrigatoriamente ter atuado na Execução Contratual antes do início da transição, sob pena de aplicação da sanção de multa, conforme seção específica.
- 4.9.1.3.1. O percentual se aplica para cada um dos perfis profissionais e para todos os módulos dos serviços contraentes deste Termo de Referência, garantindo uma transição adequada;
- 4.9.1.3.2. O percentual definido para quantidade de profissionais deve ser sempre arredondado para o valor inteiro imediatamente superior.
- 4.9.1.4. Durante o Período de Transição as equipes da CONTRATADA prestarão os serviços previstos neste Termo de Referência dentro dos prazos de atendimento e dos indicadores de qualidade que compõem o Instrumento de Medição de Resultado (IMR).
- 4.9.1.5. O contrato será encerrado quando for concluída a transição e as demandas a serem ATENDIDAS finalizadas ou transferidas para a nova Empresa Contratada, não podendo ser ultrapassado o prazo de 15 dias após assinatura do novo contrato, hipótese em que o atual será encerrado automaticamente.
- 4.9.1.5.1. A finalização do contrato não desobriga a Empresa a prestar a garantia técnica de 15 (quinze) dias, independente do item.
- 4.9.1.5.2. A conclusão da transição será reconhecida a partir de manifestação da empresa que assumirá os serviços do contrato de que detém o conhecimento necessário para assumir as obrigações contratuais. A manifestação deverá ser apreciada e aprovada pela Finep.
- 4.9.1.5.3. O encerramento do contrato será promovido unilateralmente pela Finep a partir dos atos acima.
- 4.9.1.6. Por ocasião do encerramento, todos os acessos da CONTRATADA serão bloqueados.
- 4.9.1.7. Uma vez concluído o contrato, todos os produtos técnicos decorrentes da execução contratual devem ser repassados à Finep, não cabendo ao fornecedor utilizá-los para fins de atendimento a outros clientes.
- 4.9.1.7.1. Todos os dados classificados como pessoais na documentação que porventura permanecerem em posse da CONTRATADA após o encerramento contratual devem sofrer anonimização, salvo motivação baseada em legislação específica que o impeça.
- 4.9.1.8. Não caberá remuneração extraordinária pelas atividades de transferência de conhecimento, visto que configuram apenas preparação para encerramento contratual, estando seu custo embutido no valor das atividades executadas ao longo do período contratual.

5. DA EQUIPE EXECUTORA DO OBJETO

- 5.1. Seguem abaixo as exigências mínimas necessárias para composição da equipe técnica para execução dos serviços constantes de Termo de Referência e os requisitos obrigatórios e desejáveis para cada um dos perfis profissionais:

- 5.1.1. Preposto - profissional responsável por acompanhar a gestão e execução do contrato e atuar como interlocutor principal com a Finep, sendo responsável por receber, tratar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 5.1.1.1. Compete ao perfil representar a CONTRATADA perante a Finep e atuar nas questões referentes ao contrato e sua execução.
- 5.1.1.2. Requisitos obrigatórios:
- 5.1.1.2.1. Curso superior completo na área de Administração ou equivalente;
- 5.1.1.2.2. Profissional PLENO ou SÊNIOR;
- 5.1.1.2.3. Experiência comprovada por, pelo menos, 36 (trinta e seis) meses para profissional Pleno e 60 (sessenta) meses para profissional Sênior no gerenciamento de contratos diversos;
- 5.1.1.2.4. Experiência comprovada em, pelo menos, 1 (um) contrato de implantação, suporte ou manutenção de um dos componentes ou Módulos, do mesmo fabricante, de complexidade e porte similares ao do objeto da contratação.
- 5.1.1.3. Requisitos desejáveis:
- 5.1.1.3.1. Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.
- 5.1.2. Oracle Peoplesoft - Especialista na Solução / Consultor Funcional - profissional responsável por elaborar documentação da especificação técnica, pelas ações de parametrização da solução e por atuar no suporte e manutenções corretivas da solução.
- 5.1.2.1. Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
- 5.1.2.1.1. Orientar os usuários na adequada operação dos sistemas objeto deste Termo de referência;
- 5.1.2.1.2. Atuar na identificação de causa e ações para resolução de incidentes ou problemas;
- 5.1.2.1.3. Parametrizar os módulos dos sistemas objeto de Termo de Referência conforme a necessidade dos processos de negócio mapeados;
- 5.1.2.1.4. Elaborar a documentação requerida pela Metodologia de Desenvolvimento de Software da Finep (MDS Finep) para o atendimento da demanda.
- 5.1.2.2. Requisitos obrigatórios:
- 5.1.2.2.1. Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC;
- 5.1.2.2.2. Profissional JÚNIOR, PLENO ou SÊNIOR;
- 5.1.2.2.3. Certificação acreditada pelo fabricante nos Componentes ou Módulos dos sistemas em que atuar;

- 5.1.2.2.4. Experiência comprovada por, pelo menos, 12 (doze) meses para o profissional JÚNIOR, 36 (trinta e seis) meses para profissional Pleno e 60 (sessenta) meses para profissional Sênior em atividades de desenvolvimento de componentes ou módulos compatíveis com os dos sistemas objeto deste Termo de referência;
- 5.1.2.2.5. Participação em, pelo menos, 1 (um) projeto de implantação, suporte ou manutenção de algum componente ou módulo dos sistemas objeto deste Termo de referência equivalentes aos utilizados pela Finep (mesmos fabricantes, mesmos módulos / produtos, com complexidade e porte similares ao do objeto da contratação).
- 5.1.2.3. Requisitos desejáveis:
 - 5.1.2.3.1. Conhecimento sobre os diferentes tipos de teste;
 - 5.1.2.3.2. Experiência na elaboração de roteiros e realização de testes;
 - 5.1.2.3.3. Conhecimento em levantamento de requisitos e regras de negócio, bem como de produção de documentação relacionada;
 - 5.1.2.3.4. Conhecimento em padrões de projeto e arquitetura de soluções de Tecnologia da Informação;
 - 5.1.2.3.5. Conhecimento em especificação, implantação e consumo de serviços utilizando padrão REST ou equivalente.
- 5.1.3. Oracle Peoplesoft - Analista de Desenvolvimento / Analista de Testes - profissional responsável pela documentação da especificação técnica, pela criação/alteração de funcionalidades, por apoiar na resolução de incidentes e problemas que atinjam os sistemas objetos desta contratação e pela realização de testes, usando as melhores técnicas aplicáveis a cada situação.
 - 5.1.3.1. Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
 - 5.1.3.1.1. Elaborar documentação técnica requerida pela Metodologia de Desenvolvimento de Software da Finep (MDS Finep) para o atendimento da demanda, com base nas definições dos Líderes Funcional e Desenvolvimento / Arquiteto.
 - 5.1.3.1.2. Executar ações de governança dos sistemas e ambientes tecnológicos objetos deste Termo de Referência, incluindo, mas não se limitando à gestão de configuração;
 - 5.1.3.1.3. Registrar informações na base de conhecimento sobre a utilização, administração e evolução do dos sistemas e ambientes tecnológicos;
 - 5.1.3.1.4. Realizar os testes especificados pelo Consultor Funcional e outros que julgar necessário para atestar o atendimento das demandas, em consonância com as especificações funcional e técnica, registrando evidências dos testes realizados;
 - 5.1.3.1.5. Preparar roteiro de testes e o ambiente adequado para que os usuários da Finep realizem os testes;
 - 5.1.3.1.6. Desenvolver modelos lógicos e físicos de dados.

- 5.1.3.2. Requisitos obrigatórios:
 - 5.1.3.2.1. Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC;
 - 5.1.3.2.2. Profissional JÚNIOR, PLENO ou SÊNIOR;
 - 5.1.3.2.3. Certificação acreditada pelo fabricante nos Componentes ou Módulos dos sistemas em que atuar;
 - 5.1.3.2.4. Experiência comprovada por, pelo menos, 12 (doze) meses para profissional júnior, 36 (trinta e seis) meses para profissional Pleno e 60 (sessenta) meses para profissional Sênior em atividades de desenvolvimento de componentes ou módulos compatíveis com os dos sistemas objeto deste Termo de Referência;
 - 5.1.3.2.5. Participação em, pelo menos, 1 (um) projeto de implantação, suporte ou manutenção de algum componente ou módulo dos sistemas equivalentes aos utilizados pela Finep (mesmos fabricantes, mesmos módulos/ produtos, com complexidade e porte similares ao do objeto da contratação).
- 5.1.3.3. Requisitos desejáveis:
 - 5.1.3.3.1. Conhecimento sobre os diferentes tipos de testes;
 - 5.1.3.3.2. Experiência na elaboração de roteiros e realização de testes;
 - 5.1.3.3.3. Conhecimento em levantamento de requisitos e regras de negócio, bem como de produção de documentação relacionada;
 - 5.1.3.3.4. Conhecimento em padrões de projeto e arquitetura de soluções de Tecnologia da Informação;
 - 5.1.3.3.5. Conhecimento em especificação, implantação e consumo de serviços utilizando padrão REST ou equivalente.
- 5.1.4. Analista de Infraestrutura / ATG - profissional responsável pelas rotinas de operação e documentação da infraestrutura, pela execução da gestão de mudanças e pela resposta aos incidentes que atinjam a infraestrutura dos ambientes tecnológicos constantes deste Termo de Referência, usando as melhores técnicas aplicáveis a cada situação.
 - 5.1.4.1. Compete ao perfil, no mínimo, as seguintes atribuições:
 - 5.1.4.1.1. Executar as ações de operação de infraestrutura e atuar em caso de incidentes, em linha com as necessidades do negócio e com os níveis de serviço desejados;
 - 5.1.4.1.2. Realizar atividades de implantação (deploy) de manutenções nas diversas trilhas de ambiente, com apoio do Especialista na Solução / Consultor de Negócio;
 - 5.1.4.1.3. Manter e evoluir os ambientes para que o correto funcionamento e adequada utilização dos sistemas objeto deste Termo de Referência;
 - 5.1.4.1.4. Implementar, monitorar e ajustar os objetos de bancos de dados visando otimização de ambientes;

- 5.1.4.1.5. Criar, configurar e administrar os diversos componentes da camada de aplicação e de banco de dados;
- 5.1.4.1.6. Executar ações de governança dos sistemas e ambientes tecnológicos objetos deste Termo de Referência, incluindo, mas não se limitando à gestão de continuidade, gestão de configuração e gestão de mudança;
- 5.1.4.1.7. Registrar informações na base de conhecimento sobre a utilização, administração e evolução dos sistemas e ambientes tecnológicos objetos deste Termo de Referência;
- 5.1.4.1.8. Elaborar documentação técnica requerida pela Metodologia de Desenvolvimento de Software da Finep (MDS Finep) relacionada aos ambientes computacionais, com base nas orientações dos Líderes Funcional e Desenvolvimento / Arquiteto.
- 5.1.4.2. Requisitos obrigatórios:
 - 5.1.4.2.1. Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC;
 - 5.1.4.2.2. Profissional SÊNIOR;
 - 5.1.4.2.3. Experiência comprovada por, pelo menos, 60 (sessenta) meses para profissional Sênior em atividades de operação de infraestrutura de componentes ou módulos compatíveis com os dos sistemas e ambientes tecnológicos Oracle deste Termo de Referência.
- 5.1.4.3. Requisitos desejáveis:
 - 5.1.4.3.1. Conhecimento sobre COBIT e ITIL;
 - 5.1.4.3.2. Experiência na elaboração gestão de ambientes computacionais, sistemas operacionais e servidores de aplicação compatíveis com os dos ambientes tecnológicos objeto deste Termo de Referência;
- 5.2. A forma de comprovação das exigências requeridas será feita com a apresentação diplomas e/ou certificados dos profissionais que compõe a equipe de trabalho após a contratação.
- 5.3. A comprovação da relação de vínculo do profissional certificado integrante da equipe deve ser feita por meio de registro na CTPS ou contrato de prestação de serviços ou participação societária.
 - 5.3.1. A exigência de comprovação da relação de vínculo de que trata o item 5.3 tem por finalidade assegurar a efetiva disponibilidade do profissional para a execução contratual, respeitando-se a autonomia gerencial da contratada e o princípio da livre iniciativa.
- 5.4. O prazo para a comprovação acima é de até 5 (cinco) dias após a contratação.
- 5.5. A CONTRATADA é responsável pelo dimensionamento e alocação de sua equipe para atendimento aos níveis mínimos de serviço e aos prazos estabelecidos, respondendo pelos resultados e pela qualidade.

- 5.6. Os perfis profissionais descritos neste Termo de Referência representam requisitos mínimos de qualificação e capacidade técnica para execução do objeto, não implicando fixação de quantitativos obrigatórios de postos, nem exclusividade de profissionais alocados.
- 5.7. Em caso de eventual necessidade de substituição de profissional integrante da equipe técnica mínima, a substituição deverá ser feita por outro profissional com qualificação e experiência equivalente ou superior e a qualificação e o vínculo deverão ser comprovados para a Finep em até 30 (trinta) dias.
- 5.8. No Anexo I-G deste Termo de Referência consta o modelo de apresentação da equipe técnica ("Relação da Equipe da Proponente").

6. DOS CRITÉRIOS PARA A ESCOLHA DA CONTRATADA

- 6.1. O objeto da contratação é enquadrado como objeto comum nos termos da lei 13.303/16, pois trata-se de contratação de consultoria para fornecimento de serviços de suporte e manutenção corretiva de sistemas e suporte de ambientes tecnológicos, a CONTRATADA será escolhida pelo menor preço ofertado.

7. DAS PRÁTICAS E CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

- 7.1. Não se aplicam os termos da Norma de Compras Sustentáveis da Finep (N-ADM-009/17), dado tratar-se de contratação de consultoria para fornecimento de serviços de suporte e manutenção corretiva de sistemas e suporte e monitoramento de ambientes tecnológicos.

8. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 8.1. É vedada a subcontratação total ou parcial a outra empresa para o fornecimento do objeto deste Termo de Referência, salvo para abranger aspectos acessórios e instrumentais de sua execução.

9. DA VISTORIA

- 9.1. Não haverá vistoria ao local da execução do serviço.

10. DA AMOSTRA

- 10.1. Não se aplica.

11. DA PROVA DE CONCEITO

- 11.1. Não se aplica, pois trata-se de contratação de consultoria para fornecimentos de serviços de suporte e manutenção corretiva de sistemas e suporte e monitoramento de ambientes tecnológicos já utilizados pela Finep.

12. DOS REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA DO PROPONENTE

- 12.1. Atestado ou declaração expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove ter o licitante prestado serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto demandado.
- 12.2. O atestado deverá conter nome, preferencialmente em conjunto com o CNPJ/CPF, endereço, e-mail e telefone de contato do atestador, ou qualquer outro meio com o qual a Finep possa valer-se para manter contato com a pessoa declarante, se for o caso.
 - 12.2.1. É permitido o somatório de quantitativos havidos em mais de um atestado.
- 12.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.
- 12.4. Suporta-se como compatível o atendimento mínimo de 50% (cinquenta por cento) do objeto demandado, para cada um dos subitens de Termo de Referência, conforme detalhamento abaixo:
- 12.5. Para fins de comprovação de qualificação técnica dos subitens, deverá ser comprovada experiência em cada uma das seguintes soluções mais relevantes que compõem o objeto deste Termo de Referência, a saber:
 - 12.5.1. Peoplesoft HCM 9.2;
 - 12.5.2. Peoplesoft FSCM 9.1;
 - 12.5.3. Hyperion versão 11.1.2 ou superior;
 - 12.5.4. ONESOURCE TAX ONE da Thomson Reuters; Integrações entre aplicações do ERP através de: ODI Studio v. 11.1 ou superior;
 - 12.5.4.1. Integrações nativas Peoplesoft;
 - 12.5.4.2. Integrações nativas Thomson Reuters (ONESOURCE TAX ONE);
 - 12.5.4.3. Integrações via ODBC ou DbLink ou Webservices (REST/SOAP);
- 12.6. Os atestados deverão ser decorrentes de prestação de serviços comprovando experiência de atendimento nas soluções, tecnologias e subsistemas supracitados que somadas resultem em, pelo menos, 50% do quantitativo máximo estimado para cada subitem constante deste Termo de Referência no item 3 – Da Especificação dos Serviços.
- 12.7. A experiência dos serviços S1A, S1B, S1C e S1D deve ser comprovada através de atestados que comprovem a prestação de serviços mensais de suporte técnico e funcional de manutenção dos ambientes tecnológicos compatíveis com a especificação dos serviços objetos deste Termo de Referência para todas as tecnologias constantes do Termo de Referência, durante o período de 45 dias para cada uma delas.
- 12.8. Será eliminada a empresa que não apresentar atestados para todos os itens integrantes de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência.

- 12.9. É admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, para fins da comprovação dos subitens deste Termo de Referência, não havendo obrigatoriedade de os períodos serem ininterruptos.
- 12.10. Se solicitado, o proponente deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
- 12.11. Cada atestado deverá conter:
- 12.11.1. Discriminação do serviço prestado, detalhando: o produto/ módulo/ função e respectiva versão; quantitativo de esforço alocado conforme métrica do item em questão (HST, meses ou outro), quantitativo de usuários que utilizam a solução, bem como demais detalhes que permitam a sua perfeita identificação, devendo ser, necessariamente, compatível com os ambientes e aplicações desta licitação.

13. DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO OBJETO

- 13.1. Assinatura do TERMO de CONFIDENCIALIDADE pelo representante legal, conforme modelo do ANEXO I-B.
- 13.2. Apresentação de instrumento legal formalizando a designação do preposto devidamente assinado pelo Representante Legal.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1. Além das obrigações estipuladas no Termo de Referência, no Contrato e aquelas estabelecidas em lei, são obrigações da CONTRATADA:
- 14.2. Observar as determinações contidas no Decreto nº. 7.203/2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal, no que couber.
- 14.3. Utilizar, sob sua inteira responsabilidade, mão de obra competente e indispensável, devidamente habilitada e treinada, para execução dos serviços contratados, correndo por sua conta o cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e todas as outras previstas nas normas legais pertinentes.
- 14.4. Substituir, sempre que solicitado de maneira justificada pela Finep, qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam comprovadamente prejudiciais, inconvenientes e insatisfatórios.
- 14.5. Orientar os profissionais sob sua responsabilidade sobre o teor do contrato firmado de forma a garantir sua fiel execução.
- 14.6. Manter, durante a vigência contratual, todas as condições de habilitação necessárias para a contratação com a Finep.
- 14.7. Respeitar o Código de Ética e de Conduta da Finep, disponível no site da empresa.

- 14.8. Apresentação do Termo de Confidencialidade, presente no ANEXO I-B, assinado pelo seu representante legal após a assinatura do contrato até o momento da reunião inicial do contrato.
- 14.8.1. Pelo Termo de Confidencialidade a empresa CONTRATADA se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todos os dados e informações de seus profissionais venham a ter conhecimento no exercício de suas atribuições. Este termo, após assinado, será encaminhado para o Fiscal técnico do Contrato.
- 14.8.2. Em caso de não cumprimento das condições estabelecidas no Termo de Confidencialidade, e/ou de quebra da guarda e sigilo, aludidos, ou de utilização dos dados fornecidos pela Finep, para outros fins de qualquer natureza ou espécie, que não os expressamente autorizados e para uso exclusivo dos serviços prestados a este, a CONTRATADA responderá de forma incondicional, civil, criminal e administrativamente pelo fato, sem prejuízo do direito da Finep de promover a rescisão contratual, com a aplicação das penalidades previstas.
- 14.9. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos
- 14.10. Ser responsável pelas entregas e itens de serviços e quaisquer divergências não deverão servir para solicitação de alteração de preços ou prazos.
- 14.11. Proceder a todos os levantamentos que se fizerem necessários para a boa definição de seus preços e planejamento.
- 14.12. Prestar quaisquer esclarecimentos solicitados pela Finep em até 3 (três) dias úteis, respeitados os casos de complexidade para os quais se fixarão prazos específicos.
- 14.13. Reportar à Finep, por escrito ou e-mail ao fiscal do contrato, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer o bom andamento das atividades na Finep, prestando os devidos esclarecimentos sempre que solicitados.
- 14.14. A CONTRATADA deverá indicar um Preposto para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Finep, sendo responsável por receber, tratar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao cumprimento das obrigações contratuais. O Preposto deverá ser aprovado, pelo fiscal do contrato designado pela Finep e pelo gestor do contrato. O custo com o Preposto do contrato será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 14.15. Após o término do contrato, devolver e eliminar de suas bases de dados, se for o caso, toda e qualquer informação ou documentos porventura encaminhados pela Finep para auxiliar na realização dos serviços.
- 14.16. Não utilizar, a qualquer pretexto, o nome da Finep, os serviços e os recursos a ela fornecidos, como forma de propaganda e/ou divulgação, sem o consentimento expresso e formal desta.

- 14.17. Responsabilizar-se pela divulgação de qualquer informação sobre a Finep e os projetos por esta financiados que seus empregados venham a ter acesso, direta, indireta ou mesmo acidentalmente, em virtude de serviço prestado.
- 14.18. Indicar pessoa física ou jurídica em território nacional para atuar encarregado de dados.
- 14.19. Assumir todos os encargos de possível sanção da Autoridade Nacional de Proteção de Dados em caso de incidente com vazamento de dados pessoais onde reste comprovado que a responsabilidade direta ou indireta do vazamento tenha ocorrido a partir do objeto que o presente TR busca contratar.
- 14.20. Não utilizar softwares e aplicativos não licenciados para a Finep, principalmente, nos casos que os empregados da Finep necessitem visualizar, alterar ou realizar quaisquer atividades.
- 14.21. Atender a todas as solicitações referentes ao contrato que vierem a ser feitas pela Finep, por meio de sua fiscalização.
- 14.22. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o serviço objeto do Contrato dentro dos acordos de níveis de serviço estabelecidos.
- 14.23. Responder pelos danos comprovadamente causados à Finep ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços. A fiscalização ou o acompanhamento da Finep não excluirá ou reduzirá essa responsabilidade da CONTRATADA.
- 14.24. Notificar os incidentes de segurança detectados, no âmbito da prestação do serviço contratado, à Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais – ETIR.
- 14.25. Implementar ações de segurança para evitar vazamento de dados e fraudes digitais, bem como realizar o adequado tratamento em caso de incidentes de segurança.
- 14.26. Garantir a rastreabilidade das ações realizadas, mantendo trilha de auditoria de segurança da informação.
- 14.27. Franquear a realização de auditoria de SIC (Segurança da Informação e Comunicação) para verificar a conformidade dos requisitos de segurança da informação previstos pela contratação sempre que demandado pela Finep.
- 14.28. Recrutar e empregar pessoal devidamente habilitado na execução dos serviços, responsabilizando-se, integralmente, quando for o caso, pelo cumprimento das leis trabalhistas, da Previdência Social e da legislação vigente sobre saúde, higiene e segurança do trabalho.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA FINEP

- 15.1. Divulgar a data e hora que será realizada a reunião inicial do contrato, logo após a assinatura.
- 15.2. Analisar toda a documentação enviada pela CONTRATADA nos prazos estabelecidos;
- 15.3. Nomear o Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato.

- 15.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA.
- 15.5. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com o solicitado, com base nas inspeções realizadas, rejeitando, com a devida justificativa, qualquer produto em desacordo com as especificações e obrigações assumidas pela Empresa CONTRATADA.
- 15.6. Providenciar a emissão do Recebimento dos Serviços prestados.
- 15.7. Solicitar à CONTRATADA providência quando for verificado que qualquer profissional esteja tendo atuação, permanência e/ou comportamento julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou ao interesse da Finep.
- 15.8. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis quando inobservadas as disposições contidas nos documentos que regem a contratação.
- 15.9. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA dentro dos prazos previstos neste instrumento e seus anexos desde que cumpridas todas as formalidades e exigências.
- 15.10. Permitir, sempre que necessário, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da Finep, relacionados ao objeto do Contrato ou necessários à execução dos serviços.
- 15.11. Comunicar oficialmente à CONTRATADA as ocorrências ou anormalidades verificadas durante a execução do contrato.

16. DOS REQUISITOS PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CONTRATADO – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

- 16.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem como função identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, com base nas seguintes diretrizes:
 - 16.1.1. Atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;
 - 16.1.2. Fatores que estejam sob o controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;
 - 16.1.3. Utilização de indicadores objetivamente mensuráveis e compreensíveis, facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço.
- 16.2. A equipe de fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), com revisão do valor a ser pago à CONTRATADA com base nos indicadores estabelecidos, sempre que não forem atingidos os níveis aceitáveis de prestação dos serviços.
- 16.3. Em hipótese alguma será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

- 16.4. Os indicadores serão expressos com duas casas decimais e utilizarão as regras de arredondamento dispostas na Resolução nº 886, de 26 de outubro de 1966, da Junta Executiva Central / IBGE ou outra que vier a substituí-la.
- 16.5. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela equipe de fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência.
- 16.6. Os ajustes de pagamentos realizados mensalmente serão descontados do faturamento do ciclo referente ao período de apuração e não poderão ultrapassar o limite de 20% (vinte por cento) do valor mensal do item do contrato que gerou o ajuste de pagamento, sem prejuízo à aplicação de outras sanções contratuais previstas.
- 16.6.1. O que exceder o limite estabelecido poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.
- 16.7. A aplicação do IMR não impede a aplicação das demais sanções contratuais.
- 16.8. Constatando o fiscal que o desempenho da CONTRATADA se tornou precário, a Finep poderá iniciar unilateralmente o procedimento de rescisão contratual, sem direito a quaisquer ressarcimentos à CONTRATADA. Tal situação poderá ser decorrente:
- 16.8.1. Do não atingimento de um mesmo indicador por 2 (dois) meses seguidos ou não;
- 16.8.2. Pela aplicação de 3 (três) ou mais advertências ou multas nos últimos 2 (dois) períodos prévios à apuração.
- 16.9. No caso de rescisão contratual por culpa, no caso de descumprimento total das obrigações ou ato que enseje reparação de danos, perdas ou prejuízos pela CONTRATADA, a Finep poderá cobrar da CONTRATADA multa compensatória de até 25% (vinte e cinco por cento) calculada sobre o valor total do último faturamento, após regular processo administrativo.
- 16.9.1. O valor da multa não será superior a 10% (dez por cento) do valor do contrato.
- 16.9.2. Caso o valor da multa não seja suficiente para reparar eventuais danos, perdas ou prejuízos causados, a Finep poderá cobrar da CONTRATADA o montante excedente.
- 16.10. O processo de aferição do instrumento é apresentado a seguir:
- 16.10.1. Após o encerramento do ciclo de execução dos serviços mensais subitens S1A, S1B, S1C e S1D o fiscal do contrato calculará a prévia dos indicadores e, caso o indicador não tenha sido atingido, encaminhará à CONTRATADA, para apresentação de justificativa devidamente fundamentada sobre questões do atendimento que possam ter afetado o indicador, se assim o desejar;
- 16.10.2. Tendo recebido justificativa, o fiscal avaliará os argumentos apresentados e decidirá por aceitar, aceitar parcialmente ou não aceitar as justificativas apresentadas, refazendo os cálculos;

- 16.10.3. O resultado do IMR e possíveis ajustes de pagamento serão informados à CONTRATADA. O faturamento, entretanto, deve ser realizado sobre o valor total do serviço (incluindo valores que sofrerão glosa).
- 16.10.3.1. O faturamento não se confunde com a emissão da nota fiscal, que deverá ocorrer em valor líquido, conforme descrito no item "DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO".
- 16.10.4. A CONTRATADA deverá emitir relatório de faturamento pelo valor bruto do serviço prestado no período conforme previsto contratualmente.
- 16.10.5. A Finep realizará o ateste técnico e administrativo considerando o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e demais verificações de conformidade, apurando eventual glosa. O pagamento será efetuado pelo valor líquido (valor bruto menos a glosa), com registro formal da motivação e do cálculo.
- 16.10.6. Em caso de controvérsia quanto à glosa, a CONTRATADA poderá apresentar justificativa nos prazos e formas definidos pela fiscalização, sem prejuízo do pagamento da parcela incontroversa, quando aplicável.
- 16.11. O processo de aferição do instrumento é apresentado a seguir:
- 16.11.1. IIAP – Indicador de Indisponibilidade das Aplicações.
- 16.11.1.1. Este indicador será calculado para as aplicações em atividade, incluindo servidores de aplicação, monitoramento e quaisquer outros necessários para manter em pleno funcionamento o conjunto de sistemas de Backoffice das tecnologias objeto deste Termo de Referência, em qualquer trilha (desenvolvimento, homologação, produção etc.).
- 16.11.1.2. A meta definida para o indicador objetiva garantir que a indisponibilidade dos ambientes esteja dentro de percentuais que não prejudiquem a operação.
- 16.11.1.3. Não foram estabelecidas metas diferentes para cada tipo de ambiente computacional (produção, homologação etc.) porque no entendimento da Finep é necessário ter alta disponibilidade em todos os ambientes devido à criticidade dos processos suportados pelos sistemas que muitas vezes implica em necessidade de garantia que as operações de homologação e desenvolvimento poderão ser executadas a qualquer momento que necessário.

IIAP - INDICADOR DE INDISPONIBILIDADE DAS APLICAÇÕES	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir o percentual de tempo que as aplicações ativas no objeto do contrato permaneceram indisponíveis mensalmente.
Meta a cumprir	IIAP < 0,03%
Instrumento de medição	Relatório de indisponibilidade, considerando os tempos de indisponibilidade mensal medidos pelas ferramentas disponíveis para monitoramento.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita a partir dos dados constantes do relatório, apurando o percentual de indisponibilidade mensal.
Periodicidade	Mensalmente, após recebimento do Relatório de Indisponibilidade.

<p>Mecanismo de Cálculo (métrica)</p>	$IAPP = \left(\frac{\sum \text{Indisponibilidade}}{\text{Disp.Período}} \right)$ $IIAP = \left(\frac{\sum IAPP}{\text{Qtde.App}} \right)$ <p>Onde:</p> <p>IIAP – INDICADOR DE INDISPONIBILIDADE DAS APLICAÇÕES, expresso em percentual (%), com duas casas decimais;</p> <p>IAPP - Índice de Indisponibilidade mensal calculado para cada aplicação ativa, sendo seu resultado expresso em percentual (%), com duas casas decimais.</p> <p>ΣIndisponibilidade - Somatório do tempo de indisponibilidade de cada aplicação ativa, observado no mês de medição, em minutos.</p> <p>Disp. Período – A Disponibilidade do período é o tempo total mensal de operação, em minutos, no mês de medição. A "Disponibilidade do Período" será calculada a partir do total de dias da prestação do serviço no mês multiplicados por 1440 (mil quatrocentos e quarenta) minutos.</p> <p>ΣIAPP - Somatório dos Índices de Indisponibilidade de todas as aplicações ativas.</p> <p>Qtde.App – Total de aplicações ativas.</p>	
<p>Observação</p>	<p>1 - Devem ser computados todos os dias do mês, incluindo os não úteis;</p> <p>2 - Manutenções previamente programadas e aprovadas terão sua duração abatida da Disponibilidade do Período;</p> <p>3 - Em caso de indisponibilidade decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro, a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação da equipe técnica da Finep, que abaterá do tempo de indisponibilidade decorrente de responsabilidade de terceiro do período de disponibilidade mensal.</p>	
<p>Início da Vigência</p>	<p>Início da prestação dos serviços.</p>	
<p>Faixas de ajuste no pagamento e sanções</p>	<p>Nível de atendimento dentro dos prazos</p>	<p>Penalidades (Glosas)</p>
	<p>IIAP < 0,03%</p>	<p>Sem aplicação de penalidades</p>
	<p>0,03% <= IIAP < 0,08%</p>	<p>2% sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D</p>
	<p>0,08% <= IIAP <= 0,15%</p>	<p>4% sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D</p>
	<p>IIAP > 0,15%</p>	<p>8% sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D. Em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor Global do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D.</p>

16.11.2. IAC - Indicador de Atraso na Resolução Definitiva de Chamados.

- 16.11.2.1. Este indicador será calculado para os chamados abertos referentes aos serviços S1A, S1B, S1C e S1D referentes às aplicações em atividade. O indicador considerará os prazos de resolução definitiva.
- 16.11.2.2. A meta definida para o indicador objetiva garantir a disponibilização de Resolução Definitiva dos chamados dentro de prazos que não prejudiquem a operação.

IAC – INDICADOR DE ATRASO NA RESOLUÇÃO DEFINITIVA DE CHAMADOS			
TÓPICO	DESCRIÇÃO		
Finalidade	Medir o atraso no atendimento dos chamados referentes aos subitens S1A, S1B, S1C e S1D em atividade, considerando os prazos de Resolução Definitiva.		
Meta a cumprir	IAC < 2% no prazo total de atendimento		
Instrumento de medição	Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos e aplicações emitido pela Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados, considerando os chamados encerrados no mês, incluindo chamados de garantia técnica.		
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita a partir da relação de chamados encerrados no período.		
Periodicidade	Mensalmente, após recebimento do Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO dos ambientes tecnológicos e aplicações.		
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Severidade	Fórmula de Cálculo	Tolerância por chamado em horas (TOL)
	Crítica	$(VMS) \times (0,0015) \times (\text{quantidade de horas úteis de atraso total} - \text{tolerância por chamado para a severidade})$	0,25
	Alta	$(VMS) \times (0,001) \times (\text{quantidade de horas úteis de atraso total} - \text{tolerância por chamado para a severidade})$	0,5
	Média	$(VMS) \times (0,0005) \times (\text{quantidade de horas úteis de atraso total} - \text{tolerância por chamado para a severidade})$	1
	Baixa	$(VMS) \times (0,00025) \times (\text{quantidade de horas úteis de atraso total} - \text{tolerância por chamado para a severidade})$	1,25
	<p>Onde:</p> <p>IAC – Indicador de Atraso na Solução Definitiva de CHAMADOS - expresso em valor a ser descontado individualmente por chamado, aplicando a fórmula de cálculo;</p> <p>VMS - Valor mensal do serviço - correspondente ao valor a ser remunerado para o respectivo subitem do chamado S1A ou S1B ou S1C ou S1D;</p> <p>Tolerância por chamado - prazo expresso em horas, correspondente a até 2% no prazo total de atendimento;</p> <p>Quantidade de horas de atraso total - corresponde ao período de atraso no prazo de Resolução Definitiva de cada chamado referente ao subitem do serviço S1 referente ao chamado encerrado no mês, de acordo com sua complexidade, no formato de horas. Devem ser incluídos no cálculo os chamados de garantia técnica.</p>		
Observação	Em caso de atraso decorrente de responsabilidade de fornecedor terceiro, a CONTRATADA deve apresentar evidências a que justifiquem o fato para apreciação da equipe técnica da Finep, que avaliará e em caso de concordância abaterá o tempo de indisponibilidade decorrente de responsabilidade de terceiro do período de indisponibilidade mensal.		
Início da Vigência	Início da prestação dos serviços.		
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	As glosas serão realizadas sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D, de acordo com os seguintes percentuais para cada chamado: Severidade Crítica – 0,75% por hora útil de atraso; Severidade Alta – 0,5% por hora útil de atraso; Severidade Média – 0,25% por hora útil de atraso; Severidade Baixa – 0,125% por hora útil de atraso.		

16.11.3. ICSR - Indicador de Chamados Abertos sem Resolução

- 16.11.3.1. Este indicador será calculado para os chamados abertos referentes aos serviços S1A, S1B, S1C e S1D e sem resolução. O indicador considerará os chamados abertos oriundos de meses anteriores que ainda não foram concluídos, por quaisquer motivos.
- 16.11.3.2. A meta definida para o indicador objetiva garantir o encerramento de chamados dentro do prazo previstos.

ICSR – INDICADOR DE CHAMADOS ABERTOS SEM RESOLUÇÃO	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir a quantidade de chamados referentes ao subitem S1A, S1B, S1C e S1D abertos em meses anteriores que ainda não foram concluídos, por quaisquer motivos.
Meta a cumprir	ICSR < 10%
Instrumento de medição	Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações emitido pela Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados, considerando os chamados abertos, incluindo eventuais chamados de operação assistida e garantia técnica.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita a partir da relação de chamados em execução abertos em meses anteriores, ainda que tenha sido aceito pela Finep a extensão do prazo. Não devem ser considerados chamados que se encontrem em validação pela Finep.
Periodicidade	Mensalmente, após recebimento do Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$ICSR = \frac{\text{Chamados abertos sem resolução}}{\sum \text{Chamados no período}}$ <p>Onde: ICSR – Indicador de Chamados Abertos Sem Resolução, expresso em percentual, com duas casas decimais. Chamados Abertos sem Resolução – corresponde ao quantitativo de chamados abertos em meses anteriores ao de referência do Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA DE APLICAÇÕES e ainda não finalizados. ΣChamados no período - Somatório de chamados no mês do Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA DE APLICAÇÕES.</p>
Início da Vigência	Início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Para valores do indicador ICSR as glosas serão realizadas sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D, de acordo com os seguintes percentuais < 10% – Pagamento integral, sem glosas; >= 10% e <= 12% – Glosa de 1%; > 12% e <= 15% – Glosa de 2%; > 15% – Será aplicada Glosa de 4%, e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do subitem.

16.11.4. IRD - Indicador de Recorrência de Defeitos

- 16.11.4.1. Este indicador será calculado para os chamados abertos referentes à garantia técnica. O indicador considerará os chamados abertos oriundos de garantia em relação aos chamados atendidos no período.

- 16.11.4.2. A meta definida para o indicador objetiva garantir que solução fornecida pelo fornecedor no atendimento de chamados de fato seja definitiva e não demande correção posterior.

IRD – INDICADOR DE RECORRÊNCIA DE DEFEITOS	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir a recorrência de defeitos através da mensuração do percentual de chamados de garantia em relação aos chamados atendidos do período.
Meta a cumprir	IRD < 5%
Instrumento de medição	Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações emitido pela Ferramenta de Abertura e Tratamento de Chamados, considerando os chamados abertos, incluindo eventuais chamados de operação assistida e garantia técnica.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita a partir da relação de chamados fechados mensal, mensurando o percentual de garantia técnica frente ao quantitativo total.
Periodicidade	Mensalmente, após recebimento do Relatório de SUPORTE E MANUTENÇÃO CORRETIVA das aplicações.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IRD = \frac{\text{Chamados de garantia técnica no período}}{\text{Chamados do período}}$ <p>Onde: IRD – Indicador de Recorrência de Problemas, expresso em percentual, com duas casas decimais. Chamados de Garantia Técnica no Período – corresponde ao quantitativo de chamados de garantia técnica, em execução ou encerrados no período. Chamados do Período – corresponde ao quantitativo dos chamados encerrados no mês, independente da franquia.</p>
Início da Vigência	Início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Para valores do indicador IRD ICSR as glosas serão realizadas sobre o valor mensal do somatório dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D, de acordo com os seguintes percentuais: < 5% – Pagamento integral, sem glosas; >= 5% e <=7,5% – Glosa de 1%; > 7,5% e <= 10% – Glosa de 2%; > 10% – Glosa de 5%, e em caso de reincidência, multa de até 1% sobre o valor global do subitem.

- 16.12. As possíveis circunstâncias de infração no âmbito da prestação de serviço são apresentadas no quadro abaixo e têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados, sendo utilizadas para cálculo da Medição de Resultado.

ITEM	OCORRÊNCIA	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
1	Atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias na apresentação da Nota Fiscal e dos demais documentos exigidos pela fiscalização.	Por ocorrência.	2

2	Fornecer informação falsa de serviço	Por ocorrência.	3
3	Não atender a qualquer outra obrigação no Edital e seus Anexos, que não especificada nesta tabela.	Por ocorrência.	1
4	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.	Por ocorrência.	3
5	Não prestar os esclarecimentos referentes à execução dos serviços no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos	Por ocorrência.	2
6	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços dos ativos de TI relacionados ao objeto deste Termo de Referência (servidores, sistemas operacionais, recursos de rede, servidores de aplicação, softwares, sistemas gerenciadores de banco de dados, programas, relatórios, consultas etc.).	Por ocorrência.	4
7	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	Por ocorrência.	4
8	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	Por ocorrência.	4
9	Realizar tratativa de qualquer espécie junto a outro fornecedor sem participação do Fiscal ou Gestor do contrato, combinando previamente valores de demandas ou resultado de avaliação de qualidade	Por ocorrência.	4

16.13. As ocorrências serão registradas pelo agente de fiscalização, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos aos registros individuais dela. Os registros serão avaliados com periodicidade mensal.

16.14. Sendo constatada irregularidade, será concedida oportunidade para apresentação de defesa, a qual será apreciada. Constatado desvio efetivo em relação às obrigações, a CONTRATADA receberá a pontuação por infração correspondente, para efeito de atribuição das sanções previstas.

16.15. As penalizações das ocorrências originadas pelo descumprimento dos indicadores apresentados na tabela acima serão descontadas no faturamento dos serviços S1A, S1B, S1C e S1D - Serviços de suporte e manutenção dos ambientes tecnológicos especificados seguinte à apuração ou imediatamente à conclusão

do processo de penalização, o que vier primeiro. A aplicação das penalidades listadas ocorrerá no serviço S1 por se tratar de serviço fixo mensal.

- 16.16. A penalizações das ocorrências originadas pelo descumprimento dos indicadores específicos mínimos apresentados neste Termo de Referência serão descontadas no faturamento do serviço que não alcançou o índice esperado do indicador.
- 16.17. A tabela de pontuação acumulada/glosa abaixo se refere ao percentual a ser descontado do faturamento dos serviços prestados pela CONTRATADA em função de infrações, sem prejuízo das demais penalidades constantes do contrato.

PONTUAÇÃO ACUMULADA	PENALIDADES (GLOSAS)
≤ 2 pontos	Não há glosa, apenas advertência.
2 < pontos ≤ 3	Glosa correspondente a 1% do valor faturado.
3 < pontos ≤ 5	Glosa correspondente a 2% do valor faturado.
Pontos > 5	Glosa correspondente a 3% do valor faturado, acrescido de 1% para cada ponto extra a partir do 6º ponto.

- 16.18. A Finep, em face da menor gravidade do fato, definirá o percentual exato das multas a serem aplicadas, sendo resguardado o contraditório e a ampla defesa.

17. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 17.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do objeto contratado, que serão exercidos por um ou mais representantes da Finep.
- 17.2. O Fiscal do Técnico e o Fiscal Administrativo do contrato pela Finep serão indicados formalmente antes do início da execução dos serviços.
- 17.3. A fiscalização ocorrerá por meio do Fiscal do Técnico do contrato da Finep, inclusive para a aceitação final dos serviços.
- 17.4. Após a assinatura do contrato, a Finep poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 17.5. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

- 17.6. Não se exigirá da CONTRATADA que o preposto permaneça na Finep ou outro local da execução do objeto.
- 17.7. A Finep poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.
- 17.8. O acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados serão exercidos pelo agente de fiscalização, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos mesmos e de tudo dará ciência à empresa, podendo sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com o contrato.
- 17.9. Cabe ao agente de fiscalização:
- 17.9.1. Verificar, junto à CONTRATADA e seu preposto, se estão sendo tomadas todas as providências necessárias para o bom andamento dos serviços;
 - 17.9.2. Fazer as anotações necessárias de todos os atos da empresa contratada relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do contrato;
 - 17.9.3. Verificar a correta execução das atividades inerentes ao objeto da contratação.
- 17.10. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 17.11. Em hipótese alguma será admitido que a CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 17.12. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo agente de fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.

18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 18.1. Os serviços dos subitens S1A, S1B, S1C e S1D serão medidos pelo atendimento ao acordo dos níveis de serviço conforme estipulado.
- 18.2. Não será aceita medição parcial de qualquer item, devendo haver o atendimento integral dos serviços constantes deste TR.
- 18.3. A CONTRATADA deverá observar os níveis de acordo de serviços descritos neste Termo de Referência, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela Finep, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados à prestação dos serviços.
- 18.4. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

- 18.5. Caso haja descumprimento destes Níveis de Serviços, a CONTRATADA arcará com glosas na fatura de acordo com o especificado no Item “dos requisitos para aferição da qualidade do serviço contratado – instrumento de medição de resultado”.
- 18.6. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a medição dos serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento do objeto.
- 18.7. Acaso a Finep verifique o descumprimento de obrigações por parte da CONTRATADA, deve comunicar ao preposto desta, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo agente de fiscalização, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 18.8. O tempo para a correção referido acima deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações.
- 18.9. Realizada a correção pela CONTRATADA, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos acima.
- 18.10. Mensalmente, A CONTRATADA deverá encaminhar à Finep até o quinto dia útil após o fechamento do período para prestação dos serviços mensais referentes aos subitens S1A, S1B, S1C e S1D os Relatórios de Suporte e manutenção dos ambientes tecnológicos e aplicações.
- 18.11. Após a validação do relatório e apuração do instrumento de medição do Resultado, em até 5 (cinco) dias será emitido comunicado solicitando o faturamento dos serviços.
- 18.11.1. Caso os índices de Medição de Resultados não tenham sido alcançados, a Finep indicará o valor do ajuste no pagamento (glosa).
- 18.11.2. A emissão da Nota Fiscal somente deve ser realizada com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) ou instrumento substituto e após a conclusão do recebimento do objeto pactuado. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, a Contratada deve emitir Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de pagamento.
- 18.12. O recebimento definitivo, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação da Contratada tocante a vícios aparentes, será realizado no prazo de até 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação da Contratada.
- 18.13. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

19. DO PAGAMENTO

- 19.1. Todos os faturamentos devem ser autorizados pelo Fiscal Técnico do Contrato e segundo a orientação deste.
- 19.2. Os serviços referentes aos subitens S1A, S1B, S1C e S1D serão faturados mensalmente, após análise dos Relatórios de Suporte e manutenção dos ambientes tecnológicos e aplicações pelo Fiscal Técnico do contrato e da autorização deste para faturamento.
- 19.3. A Finep conferirá a documentação entregue pela CONTRATADA e os dados do documento fiscal, a fim de verificar se há alguma divergência com relação ao serviço prestado, erro ou rasura, adotando as medidas necessárias para a solução da pendência detectada, antes de atestá-la e encaminhá-la para pagamento.
- 19.4. Dentre outros elementos deste Termo de Referência e Contrato, serão verificadas se:
 - 19.4.1. as condições de pagamento do contrato foram obedecidas;
 - 19.4.2. o valor cobrado corresponde exatamente àquilo que foi fornecido;
 - 19.4.3. existem elementos que justifiquem o desconto do valor da Nota Fiscal/Fatura;
 - 19.4.4. foi observado o que dispõe o contrato nos casos de instalação ou teste de funcionamento;
 - 19.4.5. a Nota Fiscal tem validade e está completamente preenchida.
- 19.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Finep.
- 19.6. O prazo de pagamento é de 10 (dez) dias úteis a contar do ateste de recebimento do objeto contratado.
- 19.7. Os pagamentos devidos à CONTRATADA, quando couber e de acordo com a legislação tributária, estão sujeitos à retenção na fonte.
- 19.8. É permitido descontar dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo à multa, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.
- 19.9. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deve ocorrer quando a CONTRATADA:
 - 19.9.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - 19.9.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada; ou
 - 19.9.3. nos casos de não apresentação de garantia prevista em contrato.

20. DA FORMALIZAÇÃO E DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

20.1. A vigência do contrato será de até 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data de assinatura do contrato, ou até o décimo quinto dia corrido após a assinatura do contrato decorrente do Pregão 90010/2026 ou outro processo licitatório que o venha a substituir, o que ocorrer primeiro, vedada a sua prorrogação.

20.1.1. O prazo de execução do contrato coincide com o prazo de vigência.

20.2. Observado o interregno mínimo de 1 (um) ano a partir da apresentação da proposta, os valores contratados poderão ser reajustados de acordo com a variação acumulada do Índice ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação).

21. DA PROPOSTA DE PREÇOS

21.1. A proposta deverá ser apresentada de forma clara e objetiva, conforme anexo deste Termo de Referência.

21.2. O quantitativo disposto no quadro da proposta de preço disponível no ANEXO I-A é apenas uma estimativa, não sendo estabelecida quantidade mínima de consumo pela Finep. Caso a demanda futura extrapole o quantitativo previsto para o período considerado, o contrato de prestação poderá ser aditivado nos termos da lei.

21.3. A proposta deve contemplar o valor unitário para cada item.

21.4. A validade da proposta deve ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.

21.5. A Empresa classificada com o menor preço deverá apresentar em até 1 (um) dia útil, após a solicitação formal da Finep, a Planilha de Custos e Formação de Preços, documento que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

21.5.1. A proponente deverá utilizar o formulário específico disponibilizado no Anexo I-J. No que diz respeito à formação dos custos com profissionais, deverá ser preenchida uma planilha para cada perfil profissional (abas "CUSTOS_PERFIL_X" no arquivo), e os custos poderão ser adaptados pela proponente de acordo com o modelo de contratação de pessoal de cada empresa.

21.5.2. A versão editável do formulário será enviada por e-mail para todas as Empresas, apesar de apenas a Empresa com o menor preço ser obrigada a enviar o formulário, aconselhamos que todas as Empresas o preencham.

21.6. Critérios de inexequibilidade:

21.6.1. Nos termos das Portarias SGD/MGI nº 750, de 23 de março de 2023 e SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho 2023, e da Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 2022, fixou-se em 50% do valor total estimado pela Finep a presunção relativa de inexequibilidade para o conjunto dos itens S1A, S1B, S1C e S1D.

21.6.2. Caso seja encontrado Fator-k maior do que 3 também haverá necessidade de diligência e análise pormenorizada dos componentes ou das causas que levaram ao avanço do limite estabelecido como referência para o conjunto dos itens S1A, S1B, S1C e S1D.

21.6.3. Nas hipóteses dos itens 21.6.1. e 21.6.2., ou caso haja indícios de inexequibilidade, será assegurada à licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade da sua proposta de preços.

22. DA GARANTIA CONTRATUAL

22.1. Será apresentada garantia de execução correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

22.2. A garantia será devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais, em quaisquer das seguintes modalidades:

22.2.1. Caução em dinheiro;

22.2.2. Seguro-garantia;

22.2.3. Fiança bancária.

23. DA APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Conforme regramento constante no Regulamento de Licitações, Contratações e Contratos da Finep (RLCC), este Termo de Referência foi elaborado pelo Responsável Técnico formalmente designado abaixo e aprovado pelo gestor da Unidade Demandante.

Destacamos que, conforme item 2, Art. 27 do RLCC, a especificação do objeto foi definida por meio de critérios técnicos úteis e necessários para assegurar à Finep alto padrão de qualidade, desempenho e sustentabilidade em suas contratações e sob a diretriz de ampliação da competitividade.

Rio de Janeiro, 11/05/2026

Responsável Técnico Departamento de Governança de TI (DGTI)

Responsável pela Gestão da Unidade Demandante Gerente do Departamento de Governança de TI (DGTI)

RELAÇÃO DE ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO DO ANEXO	TÍTULO	Total de páginas
ANEXO I-A	PLANILHA DE PREÇOS	02
ANEXO I-B	TERMO DE CONFIDENCIALIDADE	02
ANEXO I-C	AMBIENTE TECNOLÓGICO DA CONTRATAÇÃO	08
ANEXO I-D	P-GES-005/17 - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN)	07
ANEXO I-E	ME-SIS-001/24 - METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DA FINEP - MDS FINEP	27
ANEXO I-F	N-GES-026/21 - NORMA DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	11
ANEXO I-G	RELAÇÃO DA EQUIPE DA PROPONENTE	06
ANEXO I-H	CALENDÁRIO DE EVENTOS CRÍTICOS DA FINEP	02
ANEXO I-I	RELAÇÃO DE CHAMADOS REFERENTES AO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E FUNCIONAL ATENDIDOS PELOS PROFISSIONAIS DA STEFANINI NO PERÍODO ENTRE 01/04/2024 E 30/03/2026.	25
ANEXO I-J	MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	10

ANEXO I-A
PLANILHA DE PREÇOS

OBJETO: Serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade Máxima Estimada	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	S1A	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft HCM	Mensal	06		
	S1B	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft FSCM	Mensal	06		
	S1C	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle Hyperion	Mensal	06		
	S1D	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico ONESOURCE TAX ONE	Mensal	06		

Valor Global (R\$)	
---------------------------	--

VALIDADE DA PROPOSTA: **XX (XXXX)** dias, a contar do dia da sessão de recebimento da mesma

O proponente declara que a proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas e que foi elaborada de forma independente.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

[Assinatura do Representante legal]

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

ANEXO I-B

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

OBJETO: Serviços de suporte e manutenção corretiva e das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.

1. INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 1.1. Para os propósitos deste Instrumento são "Informações Confidenciais" todas e quaisquer informações referentes aos documentos fornecidos pela Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, digitais e/ou escritas, bem como dados e informações (incluindo, todos os segredos e/ou informações financeiras, operacionais, econômicas, técnicas, jurídicas, planos comerciais, de marketing, bem como demais informações comerciais ou "know-how", que não são de conhecimento público) e quaisquer cópias ou registros dos mesmos, contidos em qualquer meio físico, que tenham sido ou sejam direta ou indiretamente fornecidos e disponibilizados pela Finep em decorrência do Contrato nº **XXXXXX**.

2. UTILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

- 2.1. A CONTRATADA e seus profissionais reconhecem que as informações a serem acessadas são vitais para o sucesso dos serviços e serão revestidas de sigilo e confidencialidade e sua divulgação ou uso indevido poderá acarretar perdas e danos, de acordo com os preceitos legais aplicáveis à matéria.
- 2.2. Sem o consentimento prévio por escrito da Finep, a CONTRATADA e seus profissionais não revelarão ou divulgarão a terceiros quaisquer Informações Confidenciais, que direta ou indiretamente, tenha acesso no todo ou em parte, isolada ou conjuntamente.
- 2.3. A CONTRATADA e seus profissionais não poderão indiretamente, no todo ou em parte, isolada ou juntamente com terceiros, reproduzir ou copiar em qualquer meio físico, qualquer Informação Confidencial sem autorização prévia, específica e por escrito da Finep.

3. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL EM VIRTUDE DE IMPOSIÇÃO LEGAL

- 3.1. Se a CONTRATADA e seus profissionais forem legalmente obrigados a revelar, no todo ou em parte, as Informações Confidenciais por qualquer juízo ou autoridade governamental competente, deverão enviar prontamente à Finep aviso por escrito com prazo suficiente para permitir que esta adote as medidas legais cabíveis para resguardo de seus direitos.

4. PRAZO DE VALIDADE

- 4.1. Este compromisso tem natureza irrevogável e irretroatável e vigorará por prazo indeterminado.

5. RELACIONAMENTO ENTRE AS PARTES

- 5.1. Este instrumento não cria vínculo de relação trabalhista com a Finep nem outro relacionamento de qualquer espécie.

6. FORO

- 6.1. Este documento será regido e interpretado pelas Leis da República Federativa do Brasil, sendo eleito o foro da Justiça Federal da Capital do Estado do Rio de Janeiro, para dirimir os litígios, controvérsias e disputas relacionadas ou decorrentes do presente Termo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

[Local], XX de XXXXXX de XXXX.

[Assinatura do Representante legal]

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



ANEXO I-C
AMBIENTE TECNOLÓGICO

ANEXO I-C
SISTEMAS E AMBIENTES TECNOLÓGICOS DA CONTRATAÇÃO
Servidores
ATENÇÃO

A Finep está realizando a migração do Mastersaf DW para o ONESOURCE TAX ONE.

A listagem atual reflete os servidores e sistemas relacionados ao Mastersaf DW a listagem de servidores e sistemas relacionados ao ONESOURCE TAX ONE será liberada após a finalização da migração prevista para acontecer em maio/2026.

Para efeito de dimensionamento as empresas deverão levar em consideração que foram contratados os ambientes de UAT (Homologação) e Produção.

A listagem apresentada é apenas para referência, a quantidade de servidores e ambientes pode variar como especificado no Termo de Referência

Categoria	Trilha	Sistema Operacional	Hospedagem	Versão aplicação atual/prevista	Função	Aplicação	Observações
Servidor - VM	Desenvolvimento	Oracle Linux 8.7	On Premisse	HCM 9.2	Banco Oracle ENTERPRISE	HRDEV (Base de Desenvolvimento da Finep) + HRDMO (mesma versão do Peopletools da Finep)	0
Servidor - VM	Homologação	Oracle Linux 8.7	On Premisse	HCM 9.2	Banco de dados ENTERPRISE	HRHML	0
Servidor - VM	Produção	Oracle Linux 8.7	On Premisse	HCM 9.2	Banco de dados ENTERPRISE	HRPRD	0
Servidor - VM	Homologação	Oracle Linux 8.7	On Premisse	HCM 9.2	Banco Oracle ENTERPRISE	HRMNT	0
Servidor - VM	Desenvolvimento	Oracle Linux 8.7	On Premisse	HCM 9.2 - Elasticsearch	Aplicação	HRDEV + HRDMO (mesma versão do Peopletools da Finep)	0
Servidor - VM	Homologação	Oracle Linux 8.7	On Premisse	HCM 9.2 - Elasticsearch 2.3.2	Aplicação	HRHML	0
Servidor - VM	Produção	Oracle Linux 8.7	On Premisse	HCM 9.2 - Elasticsearch	Aplicação	HRPRD	0
Servidor - VM	Desenvolvimento (Servidor dedicado - PUM)	Oracle Linux 8	On Premisse	HCM 9.2 - PUM (Peoplesoft Image)	Aplicação/DB	Base PUM-PI	Ambiente DMO/CORE da Oracle (Não requer licenciamento adicional)
Servidor - VM	Desenvolvimento	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Aplicação	HRDEV (Base de Desenvolvimento da Finep) + HRDMO (mesma versão do Peopletools da Finep)	0
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Aplicação	HRHML + HRMNT (Manutenção)	0
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Aplicação	HRPRD	0
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Aplicação	HRHML + HRMNT (Manutenção)	0
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Aplicação	HRPRD	0
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Processo / NFS	HRHML + HRMNT (Manutenção)	0
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Processo / NFS	HRPRD	0
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Servidor de aplicação	HRHML + HRMNT (Manutenção)	0
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Servidor WEB - PIA	HRPRD	0
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Servidor de aplicação	HRHML + HRMNT (Manutenção)	0
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	HCM 9.2	Servidor WEB - PIA	HRPRD	0
Servidor - VM	Produção	Windows Server 2019 Standard	Claro	Servidor utilizado principalmente pelos desenvolvedores pra acesso ao Desginer (Peopletools)	Aplicação	ACESSO - DESIGNER	0
Servidor - VM	Desenvolvimento	Oracle Linux.8.10	On Premisse	FSDEV - LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 FSDEV - LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14 FSPDEV - LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 FSPDEV - LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Banco Oracle ENTERPRISE	FSPDEV + FSDMO	Servidor de DB do FSCM 8.60 DB (Oracle 19c)
Servidor - VM	Homologação	Oracle Linux 8.10	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Banco de dados ENTERPRISE	FSHML	Servidor de DB do FSCM 8.60 DB (Oracle 19c)

ANEXO I-C
 AMBIENTE TECNOLÓGICO

Servidores

Categoria	Trilha	Sistema Operacional	Hospedagem	Versão aplicação atual/prevista	Função	Aplicação	Observações
Servidor - VM	Produção	Oracle Linux.8.10	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Banco de dados ENTERPRISE	FSPRD	Servidor de DB do FSCM 8.60.11 DB (Oracle 19c)
Servidor - VM	Desenvolvimento	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	FSDEV - LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 FSDEV - LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14 FSPDEV - LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 FSPDEV - LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Aplicação	FSDEV + FSDMO	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Desenvolvimento	Oracle Linux 8.10	On Premisse	ElasticSearch 7.10	Aplicação	FSDEV + FSDMO	ES do FSCM da trilha de DEV
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Aplicação	FSHML + FSMNT (Manutenção)	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Homologação	Oracle Linux 8.10	On Premisse	ElasticSearch 7.10	Aplicação	FSHML	ES do FSCM da trilha de HML
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Aplicação	FSPRD	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Aplicação	FSHML + FSMNT (Manutenção)	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Aplicação	FSPRD	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Homologação	Oracle Linux 8.10	On Premisse	FSCM	Banco Oracle ENTERPRISE	FSMNT (Manut)	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Processo	FSHML + FSMNT (Manutenção)	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Processo	FSPRD	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Produção	Oracle Linux 8.10	On Premisse	ElasticSearch 7.100	Aplicação	FSPRD	ES do FSCM da trilha de PRD
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Servidor de aplicação	FSHML + FSMNT (Manutenção)	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Servidor WEB - PIA	FSPRD	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Servidor de aplicação	FSHML + FSMNT (Manutenção)	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2019 Standard	On Premisse	LOCAL BRA - SCM 9.1 BUNDLE #14 LOCAL BRA - FMS FINANCIAL 9.1 BUNDLE #14	Servidor WEB - PIA	FSPRD	Servidor de Aplicação do FSCM 8.60
Servidor - VM	Desenvolvimento	Oracle Linux.6.4	On Premisse	Hyperion 11.1.2.2	Banco Oracle ENTERPRISE	HYDEV	0
Servidor - VM	Homologação	Oracle Linux.6.4	On Premisse	Hyperion 11.1.2.2	Banco de dados ENTERPRISE	HYHML	0
Servidor - VM	Produção	Oracle Linux.6.4	On Premisse	Hyperion 11.1.2.2	Banco de dados ENTERPRISE	HYPRD	0
Servidor - VM	Desenvolvimento	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2	On Premisse	Hyperion 11.1.2.2	Aplicação	HYDEV	0
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2	On Premisse	Hyperion 11.1.2.2	Aplicação	HYHML	0
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2	On Premisse	Hyperion 11.1.2.2	Aplicação	HYPRD	0
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2	On Premisse	Hyperion 11.1.2.2	Aplicação	HYHML	0

ANEXO I-C
 AMBIENTE TECNOLÓGICO

Servidores

Categoria	Trilha	Sistema Operacional	Hospedagem	Versão aplicação atual/prevista	Função	Aplicação	Observações
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2	On Premisse	Hyperion 11.1.2.2	Aplicação	HYPRD	0
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2	On Premisse	11.1.2.2.300.20	Aplicação	HYHML	0
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2	On Premisse	11.1.2.2.300.20	Aplicação	HYPRD	0
Servidor - VM	Homologação	Oracle Linux 8.7	SAAS	ONESOURCE	Banco de dados ENTERPRISE	MSHML	Novo servidor do Onesource
Servidor - VM	Produção	Oracle Linux 8.7	SAAS	ONESOURCE	Banco de dados ENTERPRISE	MSPRD	Novo servidor do Onesource
Servidor - VM	Homologação	Oracle Linux 8.9	SAAS	ONESOURCE	Aplicação	ECFHML	Novo servidor do Onesource
Servidor - VM	Produção	Oracle Linux 8.9	SAAS	ONESOURCE	Aplicação	ECFPRD	Novo servidor do Onesource
Servidor - VM	desenvolvimento	Oracle Linux 8.7	On Premisse	Mastersaf DW e Interdados	Banco de dados ENTERPRISE	MSDEV	Servidor atual do DW
Servidor - VM	Homologação	Oracle Linux 8.7	On Premisse	Mastersaf DW e Interdados	Banco de dados ENTERPRISE	MSHML	Servidor atual do DW
Servidor - VM	Produção	Oracle Linux 8.7	On Premisse	Mastersaf DW e Interdados	Banco de dados ENTERPRISE	MSPRD	Servidor atual do DW
Servidor - VM	desenvolvimento	Windows Server 2016	On Premisse	Mastersaf DW e Interdados	Aplicação	MSDEV	Servidor atual do DW
Servidor - VM	Homologação	Windows Server 2016	On Premisse	Mastersaf DW e Interdados	Aplicação	MSHML	Servidor atual do DW
Servidor - VM	Produção	Windows Server 2016	On Premisse	Mastersaf DW e Interdados	Aplicação	MSPRD	Servidor atual do DW
Servidor - VM	Produção	Oracle Linux 8.7	On Premisse	Zabbix 5	Aplicação	ZABBIX	0
Servidor - VM	Produção	Oracle Linux 8.7	On Premisse	OEM 13C	Aplicação	OEM 13C	0
Servidor - VM	Homologação	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2	On Premisse	11.1.1.7	Aplicação	ODHML	0
Servidor - VM	Produção	Microsoft Windows Server 2008 Standard R2	On Premisse	11.1.1.7	Aplicação	ODPRD	0

ANEXO I-C
 AMBIENTE TECNOLÓGICO
 Bancos de Dados

Incident State	Vendor	Version	Trail	Module
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.28	Desenvolvimento	Financeiro
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.28	Produção	Financeiro
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.28	Homologação	Financeiro
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.28	Homologação	Financeiro - FSHML
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.28	Homologação	Financeiro - FSHOM
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	11.2.0.3	Desenvolvimento	Hyperion
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	11.2.0.3	Homologação	Hyperion
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	11.2.0.3	Produção	Hyperion
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Desenvolvimento	Mastersaf - DW / interdados
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Homologação	Mastersaf - DW / interdados
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Produção	Mastersaf - DW / interdados
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Homologação	Mastersaf - Onesource / ECF e E-social
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Produção	Mastersaf - Onesource / ECF e E-social
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	11.2.0.3	Desenvolvimento	ODI
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	11.2.0.3	Homologação	ODI
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	11.2.0.3	Produção	ODI
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Produção	OEM
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.28	Desenvolvimento	Peoplesoft FSCM - DMO
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Desenvolvimento	Peoplesoft RH
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Homologação	Peoplesoft RH
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Produção	Peoplesoft RH
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Homologação	Peoplesoft RH
Operational	Oracle Database Enterprise Edition	19.27	Demonstração (PI52)	Peoplesoft RH - DMO
Operational	Oracle Database Standard Edition	12.2.0.1	Homologação	Peoplesoft RH / E-social
Operational	Oracle Database Standard Edition	12.2.0.1	Produção	Peoplesoft RH / E-social
Operational	MariaDB	10.3.27	Produção	Zabbix5

ANEXO I-C
 AMBIENTE TECNOLÓGICO
 Licenças Software

Uso	Software	Licença		Descrição		Status	Empresa detentora do Direito Autoral	Tipo	Observação
		Quantidade	Métrica	Solução	Módulo				
ERP	PeopleSoft Enterprise Asset Lifecycle Management Portal Pack	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Core	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise eProcurement	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Requisição	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise ESA Portal Pack	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Core	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Financials	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	A receber / A Pagar	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Expenses	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Reembolso	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Financials Portal Pack	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Financeiro	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Inventory	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Almoxarifado	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Maintenance Management	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Manutenção	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Purchasing	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Compras	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Self-Service Work Requests	700	Application User Perpetual	ERP	Solicitação de Serviço	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	PeopleSoft Enterprise Strategic Sourcing	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Contratos	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Supplier Contract Management	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Contratos	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise eSupplier Connection	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Compras	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Supply Chain Portal Pack	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Inventário	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Mobile Inventory Management	921	Enterprise Employee Perpetual	ERP	Manutenção	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Human Resources	921	Enterprise Employee Perpetual	HCM	RH	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	PeopleSoft Enterprise Payroll	921	Enterprise Employee Perpetual	HCM	Folha	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	PeopleSoft Enterprise Recruiting Solutions	921	Enterprise Employee Perpetual	HCM	Recrutamento e Seleção	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	PeopleSoft Enterprise ePerformance	921	Enterprise Employee Perpetual	HCM	Avaliação de Desempenho	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	

ANEXO I-C
 AMBIENTE TECNOLÓGICO
 Licenças Software

Uso	Software	Licença		Descrição		Status	Empresa detentora do Direito Autoral	Tipo	Observação
		Quantidade	Métrica	Solução	Módulo				
ERP	PeopleSoft Enterprise HCM Portal Pack	921	Enterprise Employee Perpetual	HCM	Portal RH do Gerente	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	Micro Focus Net Express for CC&B (Mfr is 19524177 Micro Focus International, Third Party Program)	3	Named Developer Perpetual	HCM	RH	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	PeopleSoft Enterprise Interaction Hub	921	Enterprise Employee Perpetual	HCM	RH	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	PeopleSoft Enterprise Time and Labor	921	Enterprise Employee Perpetual	HCM	Frequência	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	PeopleSoft Enterprise Succession Planning	921	Enterprise Employee Perpetual	HCM	Carreira e Sucessão	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	PeopleSoft Enterprise eCompensation	921	Enterprise Employee Perpetual	HCM	Remuneração	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	PeopleSoft Enterprise Workforce Communications	921	Enterprise Employee Perpetual	HCM	RH	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	Hyperion Workforce Planning	921	Enterprise Employee Perpetual	Hyperion	Controle de Força de Trabalho	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	Oracle Hyperion Enterprise Financial Planning Suite	921	Enterprise Employee Perpetual	Hyperion	Orçamento	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	Oracle Hyperion Financial Close Suite	50	Application User Perpetual	Hyperion	Fechamento Contábil	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	Hyperion Profitability and Cost Management	921	Enterprise Employee Perpetual	Hyperion	Gerenciamento de Custo	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	Oracle Hyperion Financial Data Quality Management, Enterprise Edition	25	Enterprise Employee Perpetual	Hyperion	Orçamento	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	Métrica licenciada originalmente foi Enterprise \$M in Revenue Perpetual. Alterada para Enterprise Employee Perpetual em agosto de 2019 para adequação ao definido no edital
ERP	Oracle Hyperion Financial Data Quality Management, Enterprise Edition Adapter Suite	921	Application User Perpetual	Hyperion	Orçamento	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	WebLogic Suite for Oracle Applications	921	Named User Plus Perpetual	ESB	Infraestrutura	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	SOA Suite for Oracle Middleware for Oracle Applications	921	Named User Plus Perpetual	ESB	Infraestrutura	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	Oracle WebCenter Content	45	Named User Plus Perpetual	ESB	Infraestrutura	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	Data Integrator Enterprise Edition for Oracle Applications	100	Named User Plus Perpetual	ESB	Infraestrutura	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	Business Intelligence Publisher	1000	Employee Perpetual	ESB	Infraestrutura	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	Oracle WebCenter Applications Adapter for PeopleSoft	2	Processor Perpetual	ESB	Infraestrutura	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	Oracle Database Enterprise Edition	24	Processor	Banco de dados	TODOS	em operação	Oracle Corporation	20 licenças do edital do LMS (20.18.0023.00) e 4 licenças do edital de contratação para o ERP (20.14.0187.00)	
ERP	Oracle Database Standard Edition 2	18	Processor	Banco de dados	TODOS	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento decorrente de auditoria Oracle (contrato 20.18.0023.00)	

ANEXO I-C
 AMBIENTE TECNOLÓGICO
 Licenças Software

Uso	Software	Licença		Descrição		Status	Empresa detentora do Direito Autoral	Tipo	Observação
		Quantidade	Métrica	Solução	Módulo				
ERP	Oracle Tuning Pack	24	Processor	Banco de dados	TODOS	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento decorrente de auditoria Oracle (contrato 20.18.0023.00)	
ERP	Oracle Diagnostics Pack	24	Processor	Banco de dados	TODOS	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento decorrente de auditoria Oracle (contrato 20.18.0023.00)	
ERP	ODI - Oracle Data Integrator Enterprise Edition for Oracle Applications	100	Processor	ERP	TODOS	em operação	Oracle Corporation	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	
ERP	Controle de Transações / Processamento dos Sistemas	5	usuários	Mastersaf	Básicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Administracao das Tabelas dos Sistemas	5	usuários	Mastersaf	Básicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Configuragao da Gestao para Atendimento Fiscais	5	usuários	Mastersaf	Básicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Gestao da Carga de Dados do DW	5	usuários	Mastersaf	Básicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Gestao do Armazém de Dados do Mastersaf	5	usuários	Mastersaf	Básicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Relatório de Conferencia e Validação	5	usuários	Mastersaf	Básicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Report Fiscal Emissor de Relatorios Ger. / Operacionais	5	usuários	Mastersaf	Básicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Pedido de Autorização para Processamento Eletrônico	5	usuários	Mastersaf	Básicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Gestao e Controle das Importações de Dados	5	usuários	Mastersaf	Básicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Gestao e Controle das Exportações de Dados	5	usuários	Mastersaf	Básicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	DCTF	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	DIRF	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Retenção IRRF, PIS, COFINS, INSS, CSLL e ISS	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Geração de GPS	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Informe de Rendimentos PF	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site

ANEXO I-C
 AMBIENTE TECNOLÓGICO
 Licenças Software

Uso	Software	Licença		Descrição		Status	Empresa detentora do Direito Autoral	Tipo	Observação
		Quantidade	Métrica	Solução	Módulo				
ERP	Informe de Rendimentos PJ	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	SPED contábil	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	eSocial	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	ECF Estruturação Contábil Fiscal	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	EFD - Contribuições	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	EFD - REINF - Dw LC 116	5	usuários	Mastersaf	Federais - Gestão de Tributos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Contrato 20.17.0083.00	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Brasília (DF) - Contribuições	5	usuários	Mastersaf	Municipais	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	São Paulo (SP) - NFTS	5	usuários	Mastersaf	Municipais	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Rio de Janeiro (RJ) - Nota Carioca	5	usuários	Mastersaf	Municipais	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Apuração e Escrituração do ISSQN - Movimento Econômico	5	usuários	Mastersaf	Municipais	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site
ERP	Nfe Rio de Janeiro (Serviços)	5	usuários	Mastersaf	Específicos	em operação	TSL Tecnologia em Legislação de Sistemas Ltda.	Licenciamento Edital solução Integrada (20.14.0025.00)	até 5 usuários, até 7 CNPJs e 1 site

ANEXO I-D

P-GES-005/17 - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN)



- P-GES-005/17-

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN)

EMITENTE:	COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (CSI)
COLABORADOR:	-----
APROVADOR:	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Histórico das revisões

Rev. Nº	Data	Descrição
00	24/04/2017	Estabelece princípios e diretrizes pertinentes aos aspectos de Segurança da Informação na Finep.
01	27/08/2021	Revisão apreciada pela Diretoria Executiva na RD nº 31/21, de 08/07/2021, e aprovada pelo Conselho de Administração em 27/08/2021, por meio da DEL/CA/040/2021. Altera título da norma, definições, objetivos, abrangência, princípios, diretrizes, responsabilidades e atribuições em Segurança da Informação na Finep.
02	02/09/2025	Revisão apreciada pela Diretoria Executiva na RD nº 31/25, de 12/08/2025, e aprovada pelo Conselho de Administração em 29/08/2025, por meio da DEL/CA/037/2025. Altera definições, objetivo, abrangência, princípios, diretrizes e responsabilidades.

Sumário

1. Definições
2. Objetivo
3. Conteúdo específico
4. Referências
5. Anexos

1. Definições

- 1.1. Acesso** - ato de ingressar, transitar, conhecer ou consultar a informação, bem como a possibilidade de usar os ativos de informação de um órgão ou entidade, observada eventual restrição que se aplique.
- 1.2. Alta Administração** - pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla a Finep no mais alto nível (membros da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração).
- 1.3. Ativos de informação** - meios de armazenamento, transmissão e processamento da informação, equipamentos necessários a isso, sistemas utilizados para tal, locais onde se encontram esses meios, recursos humanos que a eles têm acesso e conhecimento ou dado que tem valor para um indivíduo ou organização.
- 1.4. Auditabilidade** - atributo que garante a possibilidade de rastrear os diversos passos de um processo.
- 1.5. Autenticidade** - propriedade de que a informação foi produzida, expedida, modificada ou destruída por uma determinada pessoa física, equipamento, sistema, órgão ou entidade.
- 1.6. Ciclo da vida da informação** - ciclo formado pelas fases da produção e recepção, organização, uso e disseminação, e destinação da informação.
- 1.7. Colaborador** - pessoa física que tenha vínculo celetista, estatutário ou administrativo com a Finep (empregado do quadro efetivo; membros da Diretoria Executiva e colegiados; ocupantes de cargos em comissão não pertencentes ao quadro de empregados efetivos da Finep); que preste serviços, nas dependências físicas da Finep ou fora dela, mediante contrato firmado com empresa interposta (serviços terceirizados, temporários, consultoria jurídica e

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN)

outros); que atue como estagiário ou jovem aprendiz ou que atue como consultor ad hoc da Finep.

- 1.8. Confidencialidade** - propriedade de que a informação não esteja disponível ou revelada a pessoa, a sistema, a órgão ou a entidade não autorizados, nem credenciados.
- 1.9. Conformidade em segurança da informação** - cumprimento das legislações, normas e procedimentos relacionados à segurança da informação da organização.
- 1.10. Disponibilidade** - propriedade de que a informação esteja acessível e utilizável, sob demanda, por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade devidamente autorizados.
- 1.11. Incidente cibernético** - ocorrência que pode comprometer, real ou potencialmente, a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade ou a autenticidade de sistema de informação ou das informações processadas, armazenadas ou transmitidas por esse sistema. Poderá também ser caracterizada pela tentativa de exploração de vulnerabilidade de sistema de informação que caracterize violação de norma, política de segurança, procedimento de segurança ou política de uso. De maneira geral, os tipos de atividade comumente reconhecidas como incidentes cibernéticos são: a) tentativas de obter acesso não-autorizado a um sistema ou a dados armazenados; b) tentativa de utilização não-autorizada de sistemas para a realização de atividades de processamento ou armazenamento de dados; c) mudanças não-autorizadas de *firmware*, *hardware* ou *software* em um ambiente computacional; d) ataques de negação de serviço (DoS); e e) demais ações que visem afetar a disponibilidade ou integridade dos dados. Um incidente de segurança cibernética não significa necessariamente que as informações já estão comprometidas; significa apenas que a informação está ameaçada.
- 1.12. Incidente de segurança** - qualquer evento adverso, confirmado ou sob suspeita, relacionado à segurança dos sistemas de computação ou das redes de computadores.
- 1.13. Informação** - dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e para transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- 1.14. Informação pessoal** - informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem.
- 1.15. Informação restrita** - informação confidencial protegida por sigilo previsto em lei ou em contrato ou segredo de justiça.
- 1.16. Integridade** - propriedade pela qual se assegura que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental.
- 1.17. Irretratibilidade ou não repúdio** - propriedade da informação que não permite ter seu envio ou conteúdo contestados, rejeitados ou repudiados por seu emissor ou por seu receptor.
- 1.18. Necessidade de conhecer** - condição segundo a qual o conhecimento da informação sigilosa é indispensável para o adequado exercício de cargo, função, emprego ou atividade. O termo "necessidade de conhecer" descreve a restrição de dados que sejam considerados extremamente sigilosos. Sob restrições do tipo necessidade de conhecer, mesmo que um indivíduo tenha as credenciais necessárias para acessar uma determinada informação, ele só terá acesso a essa informação caso ela seja estritamente necessária para a condução de suas atividades oficiais.
- 1.19. Processo crítico** - processo cuja interrupção ou descontinuidade possa comprometer a imagem da instituição e/ou gerar impacto relevante no atingimento dos objetivos estratégicos.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN)

- 1.20. Quebra de segurança** - ação ou omissão, intencional ou acidental, que resulta no comprometimento da segurança da informação.
- 1.21. Risco de segurança da informação** - risco potencial associado à exploração de uma ou mais vulnerabilidades de um ou mais ativos de informação, por parte de uma ou mais ameaças, com impacto negativo no negócio da organização.
- 1.22. Resiliência** - capacidade de uma organização ou de uma infraestrutura de resistir aos efeitos de um incidente, ataque ou desastre, e retornar à normalidade das operações.
- 1.23. Segurança cibernética** - ações voltadas para a segurança de operações, visando garantir que os sistemas de informação sejam capazes de resistir a eventos no espaço cibernético, capazes de comprometer a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados, processados ou transmitidos e dos serviços que esses sistemas ofereçam ou tornem acessíveis.
- 1.24. Segurança da informação** - ações que objetivam viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações.
- 1.25. Tratamento da informação** - conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação.
- 1.26. Tratamento de incidentes cibernéticos** - consiste nas ações e procedimentos tomados imediatamente após a identificação do incidente, visando garantir a continuidade de operações, preservar evidências e emitir as notificações necessárias.

2. Objetivo

- 2.1.** O objetivo da presente política é estabelecer princípios, diretrizes, competências e subsídios para a gestão de segurança da informação e cibernética na Finep.

3. Conteúdo específico

3.1. Disposições iniciais

- 3.1.1. Esta política deve nortear outras políticas, normativos, metodologias, processos e procedimentos da Finep em conformidade com a legislação vigente e as boas práticas de segurança da informação e cibernética.

3.2. Abrangência

- 3.2.1. A segurança da informação e cibernética na Finep abrange os seguintes temas:
- ações voltadas para a segurança de operações, visando garantir que os sistemas de informação não tenham a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados, processados ou transmitidos comprometidos, nem que os serviços que esses sistemas ofereçam se tornem inacessíveis;
 - segurança física e proteção de dados organizacionais e pessoais; e
 - ações destinadas a assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação.
- 3.2.2. Todos os colaboradores são responsáveis pela segurança das informações tratadas na Finep.
- 3.2.3. Toda e qualquer pessoa que tenha acesso às informações e/ou instalações da Finep sujeitam-se aos princípios, diretrizes e regras de segurança da informação de que trata esta

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN)

Política e normas derivadas e são responsáveis pelo seu cumprimento, assim como as empresas e demais organizações com que a Finep se relaciona.

3.3. Princípios e diretrizes gerais

3.3.1. A segurança da informação e cibernética na Finep, que aborda aspectos físicos, tecnológicos e humanos, deve obedecer aos seguintes princípios:

- a. preservação da integridade, autenticidade e irretratabilidade das informações produzidas e recebidas;
- b. transparência das informações públicas;
- c. garantia da disponibilidade das informações custodiadas e da confidencialidade das informações que necessitam de restrição de acesso;
- d. defesa da auditabilidade dos processos;
- e. visão abrangente e sistêmica da segurança da informação;
- f. a garantia dos direitos fundamentais, em especial a liberdade de expressão, a proteção de dados pessoais, a proteção da privacidade e o acesso à informação;
- g. educação como base para a segurança da informação e cibernética;
- h. orientação à gestão de riscos e à gestão da segurança da informação;
- i. necessidade de conhecer para o acesso à informação restrita, nos termos da legislação;
- j. prevenção de incidentes e de ataques cibernéticos;
- k. resiliência a incidentes e ataques cibernéticos;
- l. desenvolvimento e uso seguro, ético e responsável de inteligência artificial.

3.3.2. São diretrizes gerais da Política de Segurança da Informação da Finep:

- a. A gestão da segurança da informação deve observar o alinhamento com os referenciais estratégicos organizacionais e a conformidade com a legislação e regulamentação em vigor.
- b. A segurança da informação deve ser considerada no processo de tomada de decisão e na execução das ações estratégicas e operacionais.
- c. O planejamento das ações de segurança da informação deve ser realizado por meio de metodologia baseada em processo de melhoria contínua, considerando a natureza e a finalidade da Finep e o gerenciamento de riscos corporativos.
- d. Os ativos de informação da Finep devem ser inventariados e protegidos de acordo com os riscos a eles associados.
- e. As instalações de infraestrutura e recursos tecnológicos destinados ao tratamento de dados e informações devem ser adequadamente protegidos contra indisponibilidade, comprometimento de integridade e confidencialidade, alterações não autorizadas ou acesso indevido, falhas ou interrupções não programadas.
- f. As informações produzidas por colaboradores da Finep, no exercício de suas atribuições, são patrimônio intelectual da Finep e não cabe a seus criadores qualquer forma de direito autoral, salvo aqueles assegurados por legislação específica.
- g. A conscientização e capacitação sobre a segurança da informação deve ser promovida permanentemente para fortalecer a cultura da segurança da informação dos colaboradores e das partes interessadas.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN)

- h. O fomento à formação e à qualificação dos recursos humanos necessários às atividades de segurança da informação deve ser promovido.
- i. Os contratos de fornecimento e prestação de serviços, convênios e instrumentos congêneres firmados pela Finep e que abranjam a gestão de ativos de informação, documentos, instalações de infraestrutura e recursos tecnológicos devem observar, no que couber, as disposições estabelecidas nesta Política e normativos internos.
- j. O Comitê de Segurança da Informação (CSI) deve estar em funcionamento, o Gestor de Segurança da Informação (GSIIn) e as demais estruturas organizacionais devem estar trabalhando para garantir a implementação desta Política e das normas internas relativas à segurança da informação e cibernética, bem como devem ser assegurados os recursos necessários à sua operacionalização.
- k. A Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos (ETIR) deve estar em funcionamento para executar o serviço de prevenção e tratamento de incidentes cibernéticos, em conformidade com a legislação vigente e com os normativos internos, tendo os recursos necessários à realização de suas atividades assegurados pela Finep.
- l. A segurança da informação deve contribuir para a preservação do acervo histórico e da memória da Finep.
- m. A gestão de riscos e a adoção de medidas de proteção cibernética devem ser estimuladas para prevenir, evitar, mitigar, diminuir e neutralizar vulnerabilidades, incidentes e ataques cibernéticos e seus impactos.
- n. A resiliência a incidentes e ataques cibernéticos deve ser incrementada.

3.4. Tratamento da informação

- 3.4.1. O tratamento da informação deve observar, durante todo o seu ciclo de vida, os princípios e as diretrizes de segurança da informação e cibernética estabelecidos por esta Política, sem prejuízo do estabelecimento de regras específicas em normativos internos.

3.5. Gestão de incidentes cibernéticos

- 3.5.1. A Finep deve estabelecer em normativos internos as diretrizes, os requisitos e o processo de gestão de incidentes cibernéticos relacionados ao ambiente de tecnologia da informação da Finep.

3.6. Auditoria e conformidade

- 3.6.1. A Finep deve estabelecer processos periódicos de auditoria e de avaliação de conformidade em segurança da informação, a serem executados pelas unidades administrativas que detenham tais atribuições.
- 3.6.2. As não-conformidades relativas ao descumprimento de legislações, normativos e procedimentos de segurança de informação e cibernética deverão ser comunicadas ao GSIIn, que por sua vez deverá adotar as providências internas cabíveis.

3.7. Gestão de continuidade

- 3.7.1. A Finep deve elaborar e atualizar periodicamente planos de contingência, considerando a magnitude dos riscos associados à interrupção de processos críticos, ocorrência de incidentes e acidentes e danos ao patrimônio.
 - a. As medidas, procedimentos e responsabilidades estabelecidos nos planos devem ser desdobrados em medidas voltadas à segurança da informação e cibernética com a definição clara das unidades da empresa envolvidas e a periodicidade de simulações e testes.

3.8. Gestão de riscos

- 3.8.1. A Finep deve estabelecer processo de gerenciamento de riscos de segurança da informação, a fim de que os riscos de ameaças, incidentes, quebras de segurança e vulnerabilidades associados aos ativos de informação possam ser identificados, medidos seu impacto e probabilidade e definidos planos de ação.
- 3.8.2. O processo de gerenciamento de riscos de segurança da informação deve estar alinhado com a Política Integrada de Gestão de Riscos da Finep e demais normativos internos aplicáveis.

3.9. Controles de acesso

- 3.9.1. A Finep deve estabelecer em normativos internos critérios e procedimentos gerais para o gerenciamento de credenciais de acesso e controle de acesso aos ativos de tecnologia da informação e às informações, a fim de garantir que o acesso físico e lógico às informações restritas e pessoais seja franqueado exclusivamente a pessoas autorizadas ou com necessidade de conhecer, com base nos requisitos de negócio e na tipificação das informações.

3.10. Gestão do uso de recursos operacionais e de comunicações

- 3.10.1. A Finep deve estabelecer em normativo interno as regras para o uso eficiente de:
- serviço de correio eletrônico, como ferramenta de trabalho;
 - internet na empresa de acordo com a legislação brasileira e com normativos existentes;
 - computação em nuvem de acordo com as normas legais e regulatórias existentes.

3.11. Gestão de ativos de informação

- 3.11.1. A Finep deve estabelecer critérios e procedimentos para inventariar, mapear e atualizar a base de ativos de informação da empresa em normativo interno, a fim de permitir a proteção e manutenção destes ativos em conformidade com os requisitos legais e do negócio, além de auxiliar na gestão de segurança da informação e cibernética e nos aspectos relacionados à gestão de riscos de segurança da informação e gestão de continuidade de negócios.

3.12. Gestão de mudanças

- 3.12.1. A Finep deve estabelecer critérios e procedimentos para a gestão de mudanças nos aspectos de segurança da informação e cibernética, de maneira a se preparar para as alterações decorrentes da evolução dos processos de negócios e das soluções tecnológicas, visando a garantia da segurança das informações relacionadas a essas mudanças, à mitigação de possíveis riscos de segurança da informação e à resiliência cibernética.

3.13. Segurança física e do ambiente

- 3.13.1. A Finep deve estabelecer critérios e procedimentos para o controle de acesso e circulação de pessoas e de movimentação de bens nas dependências da empresa em normativo interno.

3.14. Responsabilidades e atribuições

- 3.14.1. Compete ao Comitê de Segurança da Informação (CSI), sem prejuízo de outras competências previstas em regulamento próprio:
- Assessorar e atuar na implementação das ações de segurança da informação e cibernética.
 - Propor grupos de trabalho para tratar de temas e propor soluções específicas sobre segurança da informação e cibernética.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN)

- c. Propor alterações e executar revisões periódicas na POSIN, em conformidade com a legislação existente sobre o tema.
- d. Propor e elaborar normativos internos relativos à segurança da informação e cibernética.

3.14.2. Compete ao Gestor de Segurança da Informação (GSIIn):

- a. Promover a cultura de segurança da informação e cibernética na Finep.
- b. Monitorar a implementação da legislação aplicável e pertinente ao domínio da segurança da informação e cibernética na Finep.
- c. Acompanhar as investigações e as avaliações dos danos decorrentes de eventual quebra de segurança da informação ou incidente cibernético, assim como realizar reporte à instância superior de ação para correção de eventuais problemas estruturais ou pontuais identificados.
- d. Propor a elaboração ou atualização de normativos internos relativos à segurança da informação e cibernética.
- e. Propor recursos necessários às ações de segurança da informação e cibernética.
- f. Acompanhar estudos de novas tecnologias, quanto a possíveis impactos na segurança da informação e cibernética.
- g. Manter contato com a Secretaria de Segurança da Informação e Cibernética (SSIC), órgão vinculado ao Gabinete de Segurança Institucional (GSI) da Presidência da República.

3.14.3. Compete à Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos (ETIR), sem prejuízo de outras responsabilidades e atribuições previstas em regulamento próprio:

- a. Facilitar e coordenar as atividades de tratamento e resposta a incidentes cibernéticos.
- b. Auxiliar na recuperação de sistemas.
- c. Analisar ataques, intrusões e outros incidentes cibernéticos.
- d. Comunicar formalmente o resultado de seus trabalhos ao GSIIn.
- e. Cooperar com outras equipes internas e externas.
- f. Participar de fóruns e redes nacionais e internacionais.

3.14.4. Compete à Alta Administração da Finep:

- a. Estabelecer segurança da informação e cibernética como tema estratégico para a continuidade dos processos de negócios da Finep.
- b. Cumprir as atribuições definidas na Política Nacional de Segurança da Informação.

3.14.5. Compete aos colaboradores da Finep:

- a. Conhecer e cumprir todos os princípios e diretrizes estabelecidos nesta política.
- b. Adotar os controles de segurança especificados em normativos internos e em outros documentos orientativos em suas atividades.
- c. Comunicar tempestivamente à ETIR os incidentes que afetam a segurança da informação e cibernética.
- d. Manter os processos sob sua responsabilidade aderentes às políticas e normativos internos de segurança da informação e cibernética.
- e. Garantir o sigilo das informações restritas ou pessoais a que tenham acesso.

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN)

3.14.6. Toda e qualquer pessoa que tenha acesso às informações e/ou instalações da Finep é responsável por zelar pela estrita observância do disposto nesta Política e nos normativos internos e por comunicar, formalmente, ao GSI qualquer irregularidade ou ameaça à segurança da informação na Finep.

3.15. Disposições gerais

3.15.1. No caso de descumprimento ou inobservância desta política devem ser seguidos, no que couber, as disposições estabelecidas em normativos específicos, incluindo o de infrações disciplinares.

3.15.2. A violação da Política de Segurança da Informação ou a quebra de segurança por toda e qualquer pessoa que tenha acesso às informações e/ou instalações da Finep deve ser comunicada pelo GSI às instâncias competentes para a apuração.

3.15.3. A Finep deve prever em seus normativos a aplicabilidade de termos de confidencialidade no que tange a informações restritas e pessoais.

3.15.4. A presente política deve ser objeto de revisão, em prazo não superior a quatro anos.

3.15.5. A presente política e os normativos derivados, assim como suas atualizações, devem ser divulgados pela Finep a toda e qualquer pessoa que tenha acesso a suas informações e/ou instalações e ter seu conteúdo integral disponibilizado para consulta interna.

3.15.6. Os conceitos e definições de segurança da informação e cibernética a serem usados nos normativos da Finep devem se nortear pelo Glossário de Segurança da Informação mantido pelo GSI/PR.

3.16. Tratamento de omissões e exceções

3.16.1. Os casos omissos e as exceções serão deliberados pelo Conselho de Administração.

4. Referências

- 4.1. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação;
- 4.2. Decreto nº 10.641, de 2 de março de 2021, altera o Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018;
- 4.3. Decreto nº 11.856, de 26 de dezembro de 2023, institui a Política Nacional de Cibersegurança e o Comitê Nacional de Cibersegurança;
- 4.4. Instrução Normativa GSI/PR Nº 1, de 27 de maio de 2020, dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal;
- 4.5. Instrução Normativa GSI/PR Nº 2, de 24 de julho de 2020, altera a Instrução Normativa GSI/PR Nº 1, de 27 de maio de 2020, que dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal;
- 4.6. Instrução Normativa GSI/PR Nº 3, de 28 de maio de 2021, dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal;
- 4.7. IT-GES-009/20 - Instrução de Trabalho de Gerenciamento de Credenciais de Acesso;
- 4.8. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;



- P-GES-005/17-

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (POSIN)

- 4.9.** Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018, dispõe sobre a proteção de dados pessoais;
- 4.10.** N-GES-020/20 - Norma de Controle de Acesso a Ativos de Tecnologia da Informação da Finep;
- 4.11.** N-GES-018/19 - Norma de Controle de Acesso e Circulação nas Dependências da Finep;
- 4.12.** N-GES-005/12 - Norma de Tipificação e Acesso à Informação;
- 4.13.** N-GES-025/21 - Norma de Controle de Acesso à Informação na Finep;
- 4.14.** N-GES-026/21 - Norma de Gestão de Incidentes Cibernéticos de Segurança da Informação;
- 4.15.** N-RHM-014/11 - Norma de Infrações Disciplinares da Finep;
- 4.16.** N-SIS-007/24 - Norma de Uso dos Ativos de Tecnologia da Informação;
- 4.17.** Portaria GSI/PR nº 93, de 26 de setembro de 2019, aprova o Glossário de Segurança da Informação;
- 4.18.** R-GES-002/18 - Regulamento do Comitê de Segurança da Informação e Comunicações;
- 4.19.** R-GES-004/18 - Regulamento da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes.

5. Anexos

Não se aplica.



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



ANEXO I-E

ME-SIS-001/24 - METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DA FINEP - MDS FINEP



- ME-SIS-001/24 -
METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DA
FINEP-MDS FINEP

EMITENTE:	DSGO – DEPARTAMENTO DE SOLUÇÕES E GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COLABORADOR:	DSTI – DEPARTAMENTO DE SISTEMAS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
APROVADOR:	DIRETORIA EXECUTIVA

Histórico das revisões

Rev. Nº	Data	Descrição
00	15/04/2024	Emissão inicial, aprovada conforme deliberação da Diretoria Executiva em votação eletrônica concluída em 15/04/2024.

Sumário

1. Definições
2. Conteúdo específico
3. Referências
4. Anexos

1. Definições

- 1.1. Ciclo de desenvolvimento (sprint)** - Representa um período de tempo definido dentro do qual a equipe do projeto executa um conjunto de atividades para atendimento dos objetivos e funcionalidades cujo desenvolvimento foi previamente combinado.
- 1.2. Defeito** - Uma imperfeição ou deficiência em um artefato, pela qual esse artefato não atende seus requisitos ou especificações e precisa ser reparado ou substituído.
- 1.3. Eficiência** - Capacidade do produto de software de apresentar desempenho apropriado, relativo à quantidade de recursos usados, sob condições especificadas.
- 1.4. Erro** - Uma manifestação concreta de um defeito num artefato de software, ocorrendo durante sua execução. Caracteriza-se por um estado inconsistente ou inesperado, fruto da execução de um defeito.
- 1.5. Falha** - Um evento no qual um sistema ou algum componente seu não executa uma função requerida de acordo com o especificado. Trata-se de um comportamento do software diferente do esperado pelo usuário, que acarreta o não atendimento de um requisito. Por exemplo, impossibilidade de executar uma atividade num sistema devido a um ou mais erros.
- 1.6. Funcionalidade** - Capacidade do produto de software de prover funções que atendam às necessidades explícitas e implícitas, quando o software estiver sendo utilizado sob condições especificadas.
- 1.7. Garantia da qualidade** - Possui o propósito de auxiliar na tarefa de verificar se os produtos e processos estão em conformidade com os requisitos especificados e satisfazem aos planos e regras estabelecidas.
- 1.8. Histórias de usuário** - Descrições simples que descrevem objetivos de negócio ou funcionalidades desejadas para um produto, escritas sob o ponto de vista do usuário, usualmente no padrão "Como um < papel >, eu desejo < objetivo > de modo que < benefício >".
- 1.9. Manutenção** - Conjunto de ações com o objetivo de evoluir e manter sem falhas, pelo maior tempo possível, os sistemas/aplicações em produção.
- 1.10. Manutenibilidade** - Capacidade do produto de software de ser modificado. As modificações podem incluir correções, melhorias ou adaptações do software devido a mudanças no ambiente e nos seus requisitos ou especificações.

- 1.11. Não Conformidade** - Qualquer implementação em desacordo com as especificações passadas ou com as diretrizes técnicas definidas, ainda que o software produzido funcione sem erros ou falhas. Por exemplo, regra de negócio assumida por desenvolvedor do software sem ter sido solicitada pelo demandante ou um requisito não implementado em sua totalidade.
- 1.12. PaaS** - Significa *Platform as a Service* (Plataforma como Serviço), sendo uma categoria de computação em nuvem na qual é fornecida uma plataforma com todos os componentes de hardware e software (sistema operacional, servidores, armazenamento, etc), licenciados e prontos para uso, permitindo instalação, gerenciamento e execução das aplicações.
- 1.13. Plano de Projeto** - Documento que descreve como o projeto será executado, controlado, monitorado e encerrado.
- 1.14. Product Backlog** - Documento contendo lista de histórias do usuário, que define o escopo do produto, possivelmente classificadas quanto à relevância para os requisitantes e quanto à complexidade técnica para desenvolvimento. Ao longo da construção do produto, uma história pode ser desmembrada em duas ou mais histórias de usuário.
- 1.15. Projeto** - Esforço temporário empreendido com um objetivo pré-estabelecido, definido e claro, seja para criar ou evoluir um produto, serviço ou processo. Tem início, meio e fim definidos, duração e recursos limitados e é realizado em uma sequência de atividades relacionadas.
- 1.16. Roadmap de Releases** - Artefato que registra o planejamento, especificação e implementação dos objetivos de negócio, por meio das funcionalidades e/ou histórias de usuário contidas nas releases, a serem distribuídas nos ciclos de desenvolvimento (Sprints), propiciando uma visão de como o produto evoluirá.
- 1.17. SaaS** - Significa *Software as a Service* (Software como Serviço), sendo uma categoria de computação em nuvem que consiste num modelo no qual o software é licenciado por meio de subscrição (assinatura) e o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização da solução.
- 1.18. Scrum** - Framework para desenvolver e gerenciar o desenvolvimento e manutenção de produtos complexos, com abordagem iterativa e incremental para otimizar a previsibilidade e controlar o risco. Por se tratar de um framework, não diz exatamente como construí-lo - permitindo que sejam empregados diversos processos ou técnicas.
- 1.19. Serviço Especializado** - Qualquer demanda atendida que não se enquadre como Projeto ou Manutenção.
- 1.20. Solução de Tecnologia da Informação** - Conjunto de bens e/ou serviços de TI que se integram para o alcance dos objetivos demandados por uma unidade organizacional da Finep
- 1.21. Usabilidade** - Capacidade de o produto de software contar com os seguintes atributos:
- 1.21.1. Facilidade de aprendizagem: o sistema deve ser fácil de assimilar pelo utilizador, para que este possa começar a trabalhar rapidamente.
 - 1.21.2. Eficiência: o sistema deve ser eficiente para que o utilizador, depois de o saber usar, possa atingir uma boa produtividade.
 - 1.21.3. Facilidade de memorização: o sistema deve ser facilmente memorizado, para que depois de algum tempo sem o utilizar, o utilizador se recorde como usá-lo.
 - 1.21.4. Segurança: o sistema deve prever erros, evitar que os utilizadores os cometam e, se o cometerem, permitir facilmente a recuperação ao estado anterior.
 - 1.21.5. Satisfação: o sistema deve ser usado de uma forma agradável, para que os utilizadores fiquem satisfeitos com a sua utilização.

2. Conteúdo específico

2.1. Introdução

2.1.1. Este documento estabelece os processos de desenvolvimento e manutenção de soluções de Tecnologia da Informação sob responsabilidade da Área de Tecnologia da Informação (ATI) da Finep, em consonância com o definido na N-SIS-002/17 - Norma do Processo de Software.

2.2. Objetivo

2.2.1. A utilização desta metodologia tem como objetivo padronizar a forma de desenvolver softwares específicos para a Finep e de customizar soluções integradas – tais como ERP e Core Banking – ou qualquer outro software desenvolvido externamente, alinhando os conceitos e os processos de trabalho.

2.3. Serviços de TI

2.3.1. As necessidades de negócio da Finep que envolvam a disponibilização ou a evolução de soluções informatizadas são atendidas pela ATI, chegando a esta unidade organizacional como demandas, cujo atendimento ocorre por meio da realização de serviços de Tecnologia da Informação.

2.4. Forma de execução

2.4.1. Para as demandas de maior complexidade ou maior tempo de execução, devem ser formalizados projetos, conforme o processo de priorização e avaliação descrito na N-GES-012/17, no qual é definida a natureza do projeto que atenderá a necessidade (demanda será atendida por meio de adoção de software pronto ou desenvolvimento de um novo sistema a partir do zero).

2.4.2. Para as demandas de suporte de usuário ou de execução de manutenções simples, ou ainda de serviços diversos, com menor complexidade, o atendimento é realizado por meio de demandas *ad hoc*, formalizadas por solicitações de serviço (chamados técnicos), sem passar pelo processo formal que dá origem a projetos.

- a. Estas solicitações estão fora do escopo deste documento e são registradas em ferramenta específica para tal fim, seguindo procedimentos e prazos específicos.

2.5. Tipos de projetos

2.5.1. Os projetos podem ser classificados nos seguintes tipos:

TIPO DE PROJETO	DESCRIÇÃO
Projeto de software (tradicional)	Esforço necessário para o atendimento de demandas que precisam de mais de um ciclo de desenvolvimento ou que sejam críticas para o negócio. As seguintes demandas podem se encaixar nesses critérios: <ul style="list-style-type: none"> • criação de sistema/aplicação especificamente para determinadas necessidades de negócio; • customização de software pronto durante sua implantação; • manutenção em um sistema/aplicação já existente, cujas alterações sejam significativas (necessitem de mais de um ciclo de desenvolvimento) ou sejam de alta criticidade para o processo de negócio.
Projeto simplificado de software	Esforço necessário para o atendimento de uma demanda com tempo de realização reduzido (apenas um ciclo de desenvolvimento) ou de baixa criticidade para o processo de negócio da Finep.

2.6. Tipos de serviços relacionados a software

2.6.1. A lista dos serviços relacionados a software é apresentada a seguir.

TIPOS DE SERVIÇOS	
Adoção de software externo pronto	
Desenvolvimento	Novo software
	Customização de software externo
Manutenção	Evolutiva
	Alteração em código construído inteiramente sob medida
	Customização de software externo
	Corretiva
	Correção em código construído inteiramente sob medida
	Correção em código de software externo
Serviços especializados	

2.7. Adoção de software externo pronto

- 2.7.1. Consiste na contratação de software de mercado, os chamados “de prateleira”, ou na utilização de software disponibilizado de forma gratuita.
- 2.7.2. Um caso particular de software externo pronto são as soluções integradas, compostas de vários módulos, que têm o objetivo de suportar múltiplos processos e áreas de negócio.
- 2.7.3. Apesar de não envolver desenvolvimento usualmente, algumas soluções disponíveis na forma de software pronto permitem que sejam feitas customizações durante sua implantação, a fim de atender especificidades da empresa na qual a solução está sendo adotada, onde aplica-se o disposto na alínea “b” do item 2.8.2.b
- 2.7.4. Na adoção de software externo pronto não se aplica o processo de desenvolvimento de software descrito no item 2.12.

2.8. Desenvolvimento

- 2.8.1. Serviço que se refere à efetiva produção de novo código de software.
- 2.8.2. Este tipo de demanda consiste na construção de código ainda não adotado na Finep e pode ser subdividido em:
- a. Novo software: Trata-se da construção de solução inteiramente sob medida, executada pela equipe técnica da Finep e/ou por fornecedor. Se construída parcial ou totalmente por fornecedor, o gerenciamento do projeto de desenvolvimento deverá envolver o controle das remunerações por entrega.
 - b. Customização na implantação de software externo: Consiste na construção de código adicional dentro da solução pronta que está sendo implantada, a fim de atender a requisitos específicos da Finep não suportados nativamente pelo produto adotado. Geralmente é um subprojeto dentro do projeto de adoção de software pronto.

2.9. Manutenção

- 2.9.1. Trata-se de alteração de código já em uso pela Finep, podendo ser categorizada em Manutenção Corretiva ou Evolutiva.
- 2.9.2. Manutenção Corretiva:
- a. Ajustes em sistemas/aplicações com o intuito de corrigir erros e/ou falhas que ocorreram durante sua utilização em produção.
 - b. Adoção de ações de contorno que minimizem o impacto de falhas e/ou paradas no processo de negócio e, principalmente, ações definitivas que garantam a continuidade do negócio por meio da eliminação das causas.
 - c. As manutenções corretivas, tanto em código construído sob medida quanto para software externo, geralmente são solicitadas por meio de chamados técnicos, não havendo,

portanto, abertura de projetos.

2.9.3. Manutenção Evolutiva:

- a. Evolutiva propriamente dita (ou perfectiva): melhoria de sistemas/aplicações, com inclusão, adequação e/ou exclusão de funcionalidades, bem como da sua aplicabilidade, eficiência e usabilidade dentro da organização. Inclui mudanças para melhoria de usabilidade ou de processos, abrangendo tanto alterações em código feito sob medida quanto customizações em software externo.
- b. Adaptativa: adequação de sistemas/aplicações às mudanças externas (legislação), internas (regulação), ambiente operacional (linguagem de programação, plataforma, arquitetura, entre outros), infraestrutura (hardware, SGBD, rede, sistema operacional, entre outros), mudanças de versão e ajustes de performance, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.
- c. De interface: alterações de interface dos softwares.
- d. Preventiva: modificação do software a fim de oferecer uma base melhor para futuras manutenções e melhorar a confiabilidade ou a manutenibilidade futura.

2.9.4. As alterações de interface mencionadas na alínea "c" acima incluem:

- a. mudança de interface/layout (fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudanças de botões na tela, mudança de posição de campo ou texto na tela);
- b. mudanças de texto em mensagens de erro, validação, aviso, alerta, confirmação de cadastro ou conclusão de processamento;
- c. alteração de título de um relatório;
- d. alteração de *labels* de uma tela de consulta; e
- e. mudança em texto estático de e-mail enviado para o usuário em uma funcionalidade de cadastro.

2.9.5. Uma manutenção evolutiva, se solicitada via chamado técnico, pode dar origem a projeto (simplificado ou não), dependendo de sua complexidade e/ou criticidade.

2.9.6. Não fazem parte do escopo desta metodologia correções em código nativo de software externo, que são geralmente executadas pelo fornecedor.

2.10. Serviços especializados

2.10.1. Trata-se de serviços pontuais que não envolvam tarefas e/ou atividades já previstas nos serviços do tipo desenvolvimento ou manutenção, mas que dependam de conhecimento técnico sobre o sistema em questão ou conhecimento especializado em alguma tecnologia ou área/ramo de TI. O detalhamento deve constar da Norma de Operação e Suporte.

2.10.2. São exemplos de serviços especializados:

- a. publicação de conteúdo estático em intranet e/ou site corporativo;
- b. elaboração de formulário avulso de apresentação de proposta;
- c. desenvolvimento de script de banco de dados;
- d. apuração do tamanho funcional de sistemas/aplicações, utilizando métricas como, por exemplo, Análise de Pontos de Função (APF) ou UST;
- e. Web Design e serviços referentes a aspectos visuais e de interface (layout, elementos gráficos, arquitetura da informação, usabilidade, etc.) para páginas web.

2.10.3. No caso de serviços especializados não se aplica o processo de desenvolvimento de software

descrito no item 2.12.

2.11. Fundamentação da Metodologia do Desenvolvimento de Software

2.11.1. O Desenvolvimento de Software da Finep tem como referência as metodologias ágeis, com processo, técnicas e métodos baseados principalmente nos frameworks Scrum e Kanban, com objetivo de proporcionar informações que auxiliem o gerenciamento do projeto tempestivamente.

2.11.2. Algumas características dessas metodologias comumente usadas na Finep são:

- a. Requisitos expressos como histórias de usuários.
- b. *Product Backlog*, que contém todas as histórias que idealmente deverão ser implementadas pela aplicação sendo construída.
- c. Desenvolvimento em ciclos (chamados de *Sprints*, no Scrum), cujo objetivo é entregar, ao seu final, versões utilizáveis pelos usuários.

2.11.3. Nas metodologias ágeis, *Timebox* é o tempo máximo pré-determinado para a realização de cada ciclo. Contudo, dependendo do framework ágil, ciclos podem não ter *timebox*. Caso o tenham, ele é o intervalo de tempo no qual as atividades do ciclo devem se encaixar a fim de serem executadas pela equipe do projeto.

- a. Os ciclos de desenvolvimento devem preferencialmente ser orientados a escopo, procurando manter a duração do *timebox* especificada ou acordada para o projeto. Qualquer variação no *timebox* deve ser alinhada previamente entre o líder técnico e a equipe do projeto.
- b. Idealmente, a partir do segundo ciclo, enquanto se constrói o software de um ciclo, devem ser detalhadas as histórias do ciclo seguinte.
- c. Independentemente da quantidade de ciclos que contêm, é recomendável que cada conjunto de ciclos que compõem uma release tenha duração máxima de 3 (três) meses, principalmente nos casos envolvendo desenvolvedor externo cuja remuneração seja baseada nas releases entregues.

2.12. Processo de Desenvolvimento de Software

2.12.1. O desenho do Processo de Desenvolvimento de Software adotado na Finep encontra-se no Anexo I, representado de forma gráfica, com abstração dos objetos, atividades e atores envolvidos no processo de software.

2.12.2. Ciclos e releases se repetem até que os objetivos do projeto ou do chamado tenham sido atendidos. Projetos também podem ser encerrados por qualquer outro motivo técnico ou de negócio, sem que tenha alcançado os objetivos desejados. Por exemplo, fim da janela de oportunidade para execução do projeto (período autorizado para sua execução).

2.12.3. Defeitos (ver Anexo III) encontrados durante os testes dos usuários devem, idealmente, ser endereçados no ciclo seguinte, caso o atual não seja o último da release.

2.12.4. Falhas (ver Anexo III) devem ser corrigidas sempre no mesmo ciclo. Recomenda-se que defeitos triviais (que podem ser resolvidos rapidamente, com esforço praticamente insignificante) sejam corrigidos no mesmo ciclo, a fim de não sobrecarregar o seguinte.

2.12.5. Histórias que apresentem não conformidades não devem ser consideradas entregues. Contudo, nos códigos produzidos por fornecedor, recomenda-se que qualquer não conformidade encontrada acarrete a rejeição de toda a entrega.

- a. Para desenvolvimento realizado por fornecedor (Fábrica de Software ou empresa contratada para construir uma solução específica), os procedimentos e regras referentes a aceite das entregas devem ser especificadas no Termo de Referência ou demais

documentos utilizados na execução do contrato.

2.13. Artefatos

2.13.1. A matriz a seguir define a lista não-exaustiva de artefatos ou produtos obrigatórios, condicionais e opcionais para cada tipo de demanda, bem como os responsáveis por cada um dos artefatos.

- a. Os itens obrigatórios sempre devem ser entregues, ao passo que os opcionais podem ser elaborados ou solicitados a critério da equipe técnica.
- b. Os itens condicionais devem obrigatoriamente ser produzidos somente quando explicitamente forem necessários para o atendimento da demanda.
- c. Quando não houver qualquer indicação, o artefato não se aplica à demanda.

2.13.2. A equipe técnica da Finep pode produzir ou solicitar ao responsável qualquer outro artefato que julgar necessário.

ARTEFATO	PROJETO DE SOFTWARE	PROJETO SIMPLIFICADO	MANUTENÇÃO	SERVIÇO	RESPONSÁVEL
Plano de Projeto	Obrigatório	Opcional			Líder do Projeto
Roadmap de Releases	Obrigatório				Equipe do Projeto
Product Backlog (PB) ¹	Obrigatório	Obrigatório	Opcional	Opcional	Equipe do Projeto
Modelagem de Processo	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Equipe de Negócio/ Processo
Lista de Tarefas do Ciclo/Sprint Backlog (SB)	Obrigatório	Obrigatório	Opcional ²		Equipe Técnica
Código-fonte	Obrigatório	Obrigatório	Condicional	Condicional	Equipe Técnica
Script de DDL dos objetos de BD (estrutura e dados)	Condicional	Condicional	Condicional	Condicional	Equipe Técnica
Script de Carga/Migração de Dados	Condicional	Condicional	Condicional	Condicional	Equipe Técnica
Modelo de Entidade e Relacionamento (MER) ³	Condicional	Condicional	Condicional	Condicional	Equipe Técnica
Testes unitários	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Equipe Técnica

¹ O Product Backlog é composto de histórias de usuários. Elas podem ter formato e nível de detalhamento que forem considerados os mais apropriados para cada projeto.

² Pode ser necessário nas manutenções perfectivas.

³ Nos casos de manutenção, o modelo deve contemplar, no mínimo, objetos criados, atualizados ou impactos pelas alterações realizadas.

Teste de Integração ⁴	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Equipe Técnica
Roteiro/Cenários de Teste	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Equipe de Negócio
Testes de aceitação ⁵	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Demandante(s)/ cliente(s)
Checklist de requisitos não funcionais	Obrigatório	Obrigatório	Opcional	Opcional	Equipe Técnica
Diagrama de Arquitetura ⁶	Condicional	Condicional	Condicional	Condicional	Equipe Técnica
Termo de Encerramento do Projeto (TEP)	Obrigatório	Obrigatório			Líder Técnico

Artefatos exclusivos para demandas atendidas (integral ou parcialmente) por fornecedor

ARTEFATO	PROJETO DE SOFTWARE	PROJETO SIMPLIFICADO	MANUTENÇÃO	SERVIÇO	RESPONSÁVEL
Evidências de testes realizados pelo fornecedor	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Equipe Técnica Externa
Avaliação da Qualidade	Obrigatório	Obrigatório	Opcional	Opcional	Líder Técnico
Planilha de mensuração de esforço estimado ou executado	Condicional	Condicional	Condicional	Condicional	Equipe Técnica Externa

2.14. Arquitetura de sistemas

2.14.1. A Finep dispõe de uma arquitetura padronizada para a construção e operação de sistemas que deve ser observada e seguida por todos as novas aplicações desenvolvidas. Seu detalhamento é apresentado no Anexo II.

2.15. Qualidade de software

2.15.1. Os projetos e serviços de software realizados devem respeitar e seguir as recomendações

⁴ Dada a arquitetura adotada, na qual as responsabilidades são distribuídas entre diversas aplicações que se comunicam constantemente, praticamente em todas as execuções de qualquer funcionalidade a integração já está sendo implicitamente testada. Os testes específicos de integração seriam aplicáveis nos casos em que uma das aplicações envolvidas não esteja baseada na arquitetura padrão (p. ex., solução integrada ou software hospedado fora da Finep), e/ou naqueles em que a integração seja mais propriamente uma carga, ou seja, na qual sejam trafegados vários dados em lote e haja na aplicação uma funcionalidade específica para tal finalidade.

⁵ Resultado do teste de todas as funcionalidades previstas, realizado pelo cliente, indicando se foram atendidas ou não. Deve ser realizado, no mínimo, ao final de cada Release.

⁶ Para demandas que não se enquadrem na arquitetura padrão definida, com a devida justificativa e embasamento técnico para não utilização do padrão.



- ME-SIS-001/24 -
METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DA
FINEP-MDS FINEP

contidas no Anexo III.

2.16. Casos não previstos

2.16.1. Casos não previstos, referentes a novos processos, ou de fornecedores específicos, deverão ser avaliados pela ATI e pelas unidades subordinadas, conforme o caso e a necessidade.

3. Referências

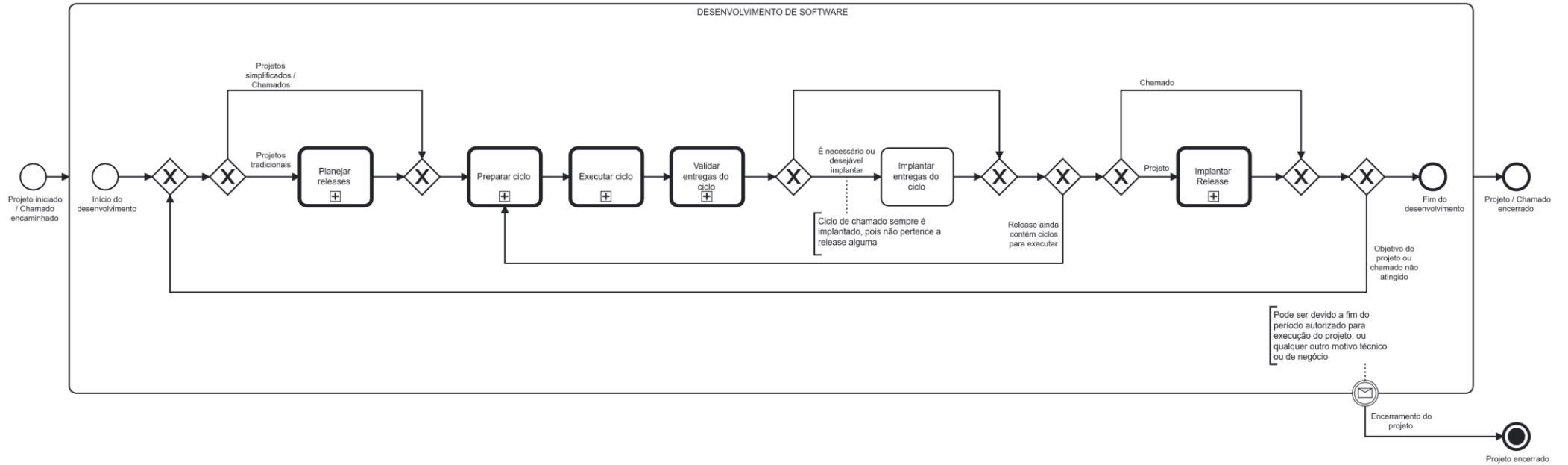
- 3.1.** N-GES-012/17 - Processo de Entrada, Avaliação e Priorização de Demandas de Tecnologia da Informação;
- 3.2.** N-SIS-002/17 - Norma do Processo de Software.

4. Anexos

- 4.1.** Anexo I - Processo de Desenvolvimento de Software
- 4.2.** Anexo II - Arquitetura de Sistemas
- 4.3.** Anexo III - Qualidade & Diretrizes de Desenvolvimento de Software
- 4.4.** Anexo IV - Guia para Desenvolvimento Seguro de Software

ANEXO I – PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

1 Visão Geral do Processo



2 Descrição das Atividades do Processo

Atividade	Descrição
Planejar releases	Definir ou, se necessário, atualizar o planejamento de releases (<i>Roadmap</i>) do projeto. A atividade é anterior à produção do incremento de software, e inclui a análise de impacto das funcionalidades da release em outros projetos/sistemas, podendo envolver a definição das ações para endereçar os impactos identificados.
Preparar ciclo	Atividades de preparação para execução do ciclo, tais como: <ul style="list-style-type: none">• revisar/refinar <i>Product Backlog</i> em termos de organização e conteúdo;• refinar requisitos;• autorizar execução, no caso de desenvolvimento realizado por fornecedor;• confirmar composição da equipe para a produção do incremento de software, em termos de quantidade e perfil dos membros disponíveis, a fim de embasar estimativa do que pode ser desenvolvido no ciclo.
Executar ciclo	Consiste basicamente nas seguintes atividades: <ul style="list-style-type: none">• definir o que vai ser feito no ciclo, ou seja, o <i>Sprint Backlog</i>;• construção do software, respeitando os padrões de arquitetura e qualidade definidos nesta MDS;• quando for o caso, verificação técnica, por parte da equipe da Finep, de produtos entregues por fornecedor;• entrega do incremento para validação dos usuários (envolve instalação do software no ambiente onde será validado e comunicação ao requisitante do que foi entregue).
Validar entregas do ciclo	Consiste basicamente nas seguintes atividades: <ul style="list-style-type: none">• software entregue testado pelo requisitante, a fim de confirmar se foi construído conforme os requisitos de negócio especificados;• tratamento dos defeitos detectados durante a validação, com abordagem baseada em sua criticidade (por exemplo, resolução já nesta etapa, caso seja crítico, ou registro como história/tarefa para ciclo seguinte).
Implantar entregas do ciclo	Consiste em atualizar a versão do software já em produção com o incremento gerado no ciclo de desenvolvimento. Esta atualização pode ser feita antes de se completar a release à qual o ciclo pertence, quando for de interesse do negócio ou necessário por questões técnicas.
Implantar release	Consiste no lançamento da primeira release da solução, se for caso, ou na sua atualização em produção a partir das releases seguintes. Geralmente envolve as seguintes atividades: <ul style="list-style-type: none">• homologação¹ dos usuários, a fim de garantir que todo o conjunto de funcionalidades pode efetivamente ser disponibilizado em produção;• treinamento de usuários e/ou suporte e/ou SAC, quando aplicável;• parametrizações e concessão de acessos que não envolvam itens de configuração, quando aplicável.

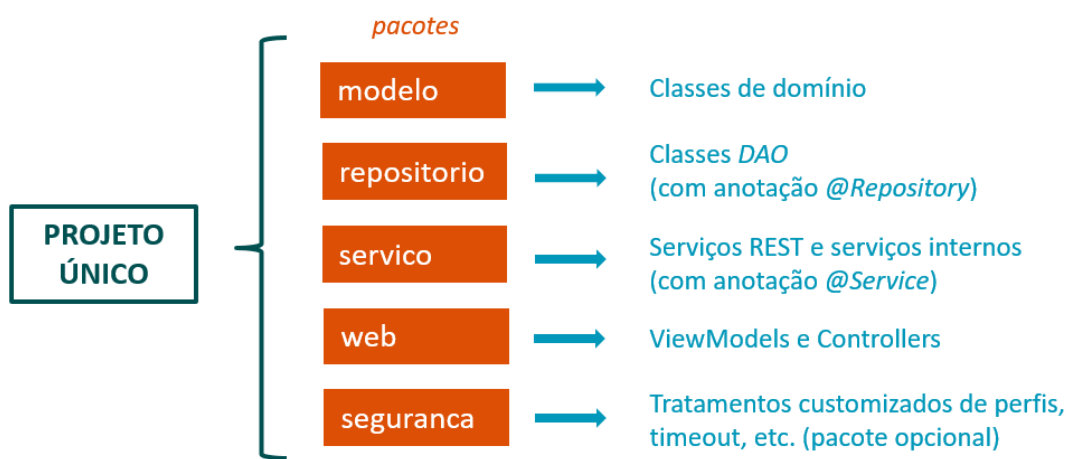
ANEXO II - ARQUITETURA DE SISTEMAS

1 Introdução

As seções 2 e 3 deste anexo aplicam-se às soluções desenvolvidas sob medida, seja pela Finep seja por fornecedor.

2 Estrutura da aplicação

Cada aplicação corresponde a um projeto no repositório de código-fonte. A divisão das responsabilidades na aplicação é baseada em pacotes. A comunicação entre as aplicações é feita via REST. Abaixo está um exemplo de estrutura de um projeto típico:



Soluções que consistem em software externo não estarão necessariamente aderentes a todos os pontos enumerados neste anexo.

3 Ambiente tecnológico

3.1 Arquitetura padrão atual

Esta arquitetura poderá, a critério da Finep, ser atualizada e/ou expandida a qualquer tempo:

COMPONENTE	SOLUÇÕES UTILIZADAS
Linguagens de desenvolvimento	a) Java 8.
Frameworks/Bibliotecas	a) Java EE 7; b) ZK versões 8.0.2.2 e 9.6.0.1 (projetos mais recentes); c) Spring Security 4.0.4.
Ferramentas	a) IDE Eclipse 2020-09 (versão 4.17.0) ou superior; b) Maven 3.6.3; c) Git; d) Gitea 1.7.4; e) Jenkins 2.303.3; f) Camunda 7.11.0
Bancos de Dados	a) Oracle 11g; b) OrientDB 3.2.4;
Servidores de Aplicação	a) JBoss EAP 7.3 (ou superior);
Sistemas Operacionais	a) Windows 10 ou superior (estações de trabalho); b) Linux (servidores).
Serviços de Diretório	a) Active Directory (Microsoft).
Gestão de Serviços	a) OTRS
Gestão de Projetos	a) Jira
Qualidade de Código	a) SonarQube 4.0

3.2 Arquitetura legada

TECNOLOGIA	SOLUÇÕES UTILIZADAS
Linguagens de desenvolvimento	a) ASP; b) PHP 5.5 e 5.6; c) PL/SQL; d) Delphi; e) JSP.
Frameworks/Bibliotecas	a) Primefaces 6.0.
Ferramentas	a) jBPM 5.4; b) Netbeans; c) CMS Joomla 3.3.6

3.3 Soluções transversais desenvolvidas internamente

As aplicações abaixo foram desenvolvidas pela Finep e fornecem funcionalidades e/ou serviços às demais aplicações:

APLICAÇÃO	RESPONSABILIDADE	TECNOLOGIA SUBJACENTE
AuthFinep	Autenticação de usuários (com Single Sign-on) e controle de autorização a funcionalidades das aplicações	Spring Security
BPMS2	Camada de integração entre as aplicações e os motores BPMS, bem como interface dos usuários para execução e acompanhamento das atividades dos processos com orquestração automatizada	motores de BPMS Camunda e jBPM (legado)
GeraForm	Gerador de formulários	ZK (especificação do formulário em XML)

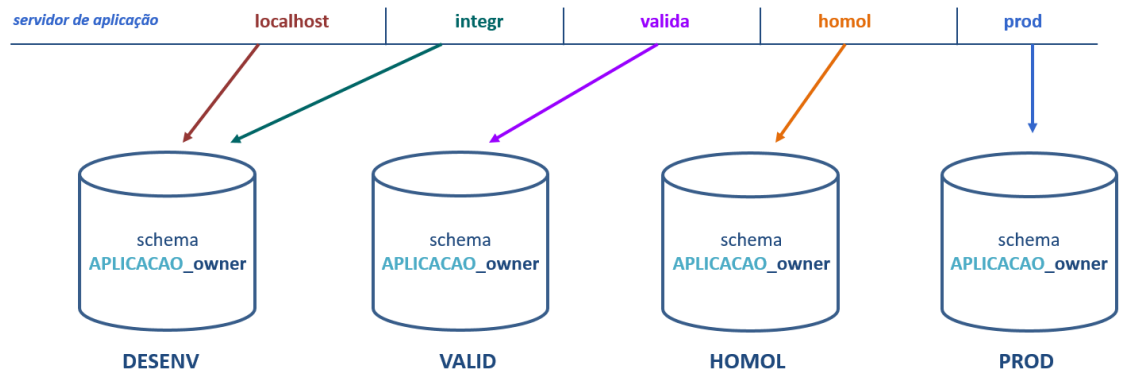
4 Ambientes de execução

As aplicações Java são executadas em distintos ambientes, dependendo do estágio no processo de desenvolvimento em que o código em questão se encontra. Esses ambientes são compostos de servidores de aplicação e servidores de banco de dados.

- **Desenvolvimento:** Consiste no servidor de aplicação local da máquina do desenvolvedor, acessando a instância de Desenvolvimento no banco de dados.
- **Integração:** Neste ambiente são feitos os deploys de integração contínua. Um desenvolvedor pode manter em seu servidor de aplicação local apenas as aplicações com as quais que esteja trabalhando diretamente. Assim, as demais aplicações executariam no servidor de integração, com todas se comunicando por meio de chamadas REST. Aplicações neste servidor também utilizam a instância de Desenvolvimento no banco de dados.
- **Validação:** Ambiente no qual os usuários testam as funcionalidades implementadas em um ciclo. Idealmente quem deve realizar os testes são os usuários que participaram da definição do escopo do ciclo. Acessa instância própria no banco de dados.
- **Homologação:** Destinado aos testes dos usuários no software, com vistas a sua subsequente entrada em produção. Idealmente, os testes não devem se limitar às funcionalidades implementadas no ciclo de desenvolvimento mais recente e sim abranger tudo produzido na release, e o ambiente deve ser o mais próximo possível do real, principalmente no que se refere a dados. Além disso, as unidades organizacionais que não participaram diretamente da especificação dos requisitos podem realizar testes das funcionalidades que usarão quando o sistema estiver em produção. Este ambiente usa instância própria no banco de dados.
- **Produção:** Ambiente onde as versões que foram validadas/homologadas pelos usuários são utilizadas na operação diária da empresa, suportando os processos de negócio e manipulando dados oficiais.

Observação: Dependendo do porte do software produzido, pode ser suficiente o usuário testar em apenas um dos ambientes (Validação ou Homologação).

Resumo:



AMBIENTE	URL
Desenvolvimento	http://localhost:8080/ aplicacao
Integração	https:// aplicacao .integr.finep.gov.br/ aplicacao
Validação	https:// aplicacao .valida.finep.gov.br/ aplicacao
Homologação	https:// aplicacao .homol.finep.gov.br/ aplicacao
Produção	https:// aplicacao .finep.gov.br/ aplicacao

ANEXO III – QUALIDADE & DIRETRIZES DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

1 Introdução

Segundo a norma ISO 9000 (versão 2000), a qualidade é o grau em que um conjunto de características inerentes a um produto, processo ou sistema cumpre os requisitos inicialmente estipulados para estes.

De acordo com Pressman 9 (Pressman, 2002), qualidade de software é a conformidade com requisitos funcionais e de desempenho explicitamente declarados, padrões de desenvolvimento explicitamente documentados e características implícitas, que são esperadas em todo software desenvolvido profissionalmente.

2 Diretrizes de desenvolvimento de software

Abaixo estão as orientações que devem ser observadas ao se projetar e construir software. Eventuais exceções poderão ser aceitas conforme o caso, se forem a opção mais adequada ou vantajosa com base em aspectos técnicos. Algumas diretrizes estão relacionadas a requisitos não funcionais (abordados na seção seguinte).

Nº	CATEGORIA	DESCRIÇÃO
1	Apresentação	Conceitos/Termos de negócio devem ser referenciados da mesma forma em todas as telas e relatórios de uma mesma aplicação. Por exemplo, não se deve exibir "Departamento responsável pelo edital" em uma tela e "Unidade Finep responsável pelo edital" em outra. Analogamente, operações/ações na aplicação que sejam equivalentes devem ter o mesmo nome em todas as telas.
2	Apresentação	Informações em tabelas devem ter o mesmo alinhamento e a mesma formatação em todas as telas nas quais sejam exibidas.
3	Apresentação	Deve ser seguido, em todas as telas, um padrão de posicionamento e ordenação para botões: como "Salvar", "Cancelar", "Voltar", etc.
4	Apresentação	Telas com funcionalidades e/ou objetivos similares devem ter interfaces com apresentação e comportamento iguais ou, no mínimo, bastante semelhantes.
5	Arquitetura	A estrutura do projeto na IDE deve estar de acordo com o padrão de arquitetura (ver seção 1 do Anexo II).
6	Arquitetura	Deve ser respeitada a separação de camadas e suas respectivas funções. Por exemplo, a camada de apresentação não pode acessar a base de dados diretamente.
7	Arquitetura	O controle de status de ciclo de vida de entidades do domínio não deve ser baseado nas informações do motor de processos.
8	Arquitetura	O domínio do negócio da aplicação deve ser criado e representado pelas classes, e não pelo banco de dados. Dessa forma, deve-se primeiramente criar as classes, com todos os relacionamentos que forem necessários e deixar que as tabelas do banco de dados sejam geradas automaticamente pelo ORM.
9	Arquitetura	Regras do Negócio não podem ser implementadas na camada de apresentação.
10	Arquitetura	Transações que envolvam a instanciação de um processo no motor de BPMS devem ser revertidas caso o processo em questão não tenha sido instanciado com sucesso. Ou seja, a funcionalidade não poderia prosseguir se falhar a instanciação de um processo que precisa ser criado para que a transação seja considerada completa.
11	Arquitetura	Classes obsoletas devem ser toleradas em no máximo 2 releases, a não ser em casos em que outros projetos estejam consumindo essas classes.
13	Banco de Dados	As chaves primárias devem ser artificiais (<i>surrogate key</i>).
14	Banco de Dados	As tabelas devem estar pelo menos na Terceira Forma Normal.
15	Banco de Dados	Não devem ser utilizados <i>Triggers</i> , <i>Stored Procedures</i> , <i>Functions</i> , campos BLOB ou CLOB.
16	Codificação / Java	As classes <i>Controllers</i> (padrão de projeto MVC) e <i>ViewModels</i> (padrão de projeto MVVM) devem ser nomeadas de acordo, ou seja, terminando com "Controller" e "VM", respectivamente. Idealmente, não devem ser compartilhadas por diferentes <i>views</i> .
17	Codificação / Java	Exceções, quando ocorrerem, devem ser tratadas e apresentadas de forma amigável ao usuário. Quando relevante, tais exceções devem ser registradas em arquivos de log.
18	Codificação / Java	Listas de opções – usadas em <i>combos</i> , <i>radio buttons</i> e <i>checkboxes</i> – que tiverem um domínio pequeno (até mais ou menos 10 itens) devem ser colocadas em <i>Enums</i> , a não ser que haja um requisito explicitando a necessidade de manutenção deste cadastro. Somente neste caso essas informações deverão ser colocadas em tabelas no banco de dados. Ex: Status de Operação: ATIVA("Ativa"), PENDENTE("Pendente"), CONCLUIDA("Concluída").

19	Codificação / Java	Não devem ser introduzidos <i>warnings</i> de sintaxe no código-fonte das classes.
20	Codificação / Java	<i>Raw types</i> não devem ser usados.
21	Codificação / Java	Todas as classes que sejam itens de uma classe que implemente <code>java.util.Collection</code> devem sobrescrever os métodos <i>equals()</i> e <i>hashCode()</i> .
22	Codificação / Java	Todas as Entidades que são persistidas devem sobrescrever os métodos <i>equals()</i> e <i>hashCode()</i> .
23	Codificação / Java	Upload de arquivos deve verificar, após o arquivo ter sido subido, se o arquivo realmente existe no local esperado e se seu tamanho é correto (se não for possível comparar o tamanho no servidor com o tamanho do arquivo na máquina do usuário, no mínimo verificar se o arquivo tem tamanho maior que zero).
24	Codificação / Java	Acessos a serviços em outras aplicações devem ser feitos via REST. E o status das respostas deve sempre ser tratado.
25	Codificação / Java	No SonarQube (http://sonarqube.ad.finep.gov.br:9000) não deve haver pendências (<i>issues</i>) bloqueantes (<i>blocker</i>) ou críticas (<i>critical</i>). Caso existam, devem obrigatoriamente ser eliminadas.
26	Segurança	Os acessos a sistemas e suas funcionalidades devem ser controlados de acordo com as regras de segurança que forem estabelecidas para cada caso. Deve ser usado o autenticador padrão da Finep, e a autorização de acesso deve utilizar a ferramenta da Finep destinada a este fim.
27	Segurança	As telas que permitam acesso externo devem estar na mesma "árvore" de pastas visando a facilitar o controle de acesso.
28	Testes	Funcionalidades complexas e/ou críticas devem possuir testes unitários codificados a fim de comprovar o correto funcionamento.
29	Testes	Realizar testes de integração entre sistemas, nos casos em que for aplicável. ¹

¹ Ver nota de rodapé referente a Testes de Integração na seção "Artefatos".

3 Requisitos não funcionais

Em cada projeto, deve ser considerada a aplicabilidade dos requisitos não funcionais básicos abaixo, os quais podem possuir parâmetros pré-definidos. Tais parâmetros, quando presentes, constituem os padrões mínimos. Assim, com base nessa lista, também pode ser informado que um determinado requisito não se aplica, ou algum parâmetro pode ser alterado, ou ainda pode ser adicionado um requisito específico não presente neste rol com o mínimo mais comum.

CATEGORIA	REQUISITO	DESCRIÇÃO	PARÂMETRO(S)	SE APLICA? (S, N ou N/A)
Suporte e Disponibilidade	Disponibilidade	Definição sobre o tempo em que o sistema está disponível para a utilização (especificar, por exemplo, dias da semana e horários nos quais a aplicação deve poder ser acessada, as necessidades de paradas para manutenção, entre outras informações semelhantes).	Todos os dias, a qualquer horário	
			< A DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO > Frequência de paradas para manutenção	
	Contingência em caso de indisponibilidade	Definição sobre qual será a contingência para os casos de indisponibilidade (programada ou não)	< A DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO > Contingência de em caso de indisponibilidade	
	Suporte	Dias da semana e horários nos quais deverá haver suporte para os usuários	No mínimo, de segunda a sexta-feira entre 9 e 18 horas. Preferencialmente, de segunda a sexta-feira entre 7 e 20 horas.	
Desempenho	Tempo de resposta	Tempo máximo, em condições normais de funcionamento da infraestrutura de rede, de resposta do sistema a requisições do usuário. Este tempo máximo não se aplica aos casos com comprovada complexidade de processamento.	< A DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO > Tempo padrão: 10 segundos	
	Disponibilidade de Recursos de Infraestrutura	Necessidades de infraestrutura para garantir que o sistema funcione sem lentidão, sem problemas por falta de espaço em disco ou com outras ocorrências que impactem na sua qualidade de uso	< A DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO >	
Escalabilidade	Número de usuários	Estimativa de quantidade mínima de usuários simultâneos, ou em determinado período (p. ex., por dia), que deve ser suportada pela aplicação	< A DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO >	

CATEGORIA	REQUISITO	DESCRIÇÃO	PARÂMETRO(S)	SE APLICA? (S, N ou N/A)
Segurança	Público-alvo	Definição se acesso será restrito a usuários da rede da Finep ou usuários externos também poderão acessar a aplicação	< A <i>DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO</i> >	
	Autenticação	Definições sobre as regras de segurança para criação de usuários, os procedimentos exigidos para a utilização de senhas e cesso a áreas não públicas de uma aplicação.	Todos os usuários, tanto internos quanto externos, deverão ser autenticados por meio de login e senha:	
			Usuários da rede Finep com autenticação com as mesmas credenciais	
			Usuários externos com autenticação por meio de solução específica < <i>DEFINIR FORMA PARA CADA APLICAÇÃO</i> >	
	Restrição de acesso	A aplicação não deve deixar todas as funcionalidades abertas a qualquer usuário que conheça sua(s) URL(s)	Em todos os acessos a funcionalidade que não seja pública, será verificado se o usuário autenticado está autorizado.	
	Autorização a funcionalidades/ operações	Ser protegido contra acesso não autorizado, mediante especificação dos papéis/perfis autorizados a cada funcionalidade/operação (pode ser em alto nível, com as "filhas" naturalmente herdando a mesma definição de controle de acesso).	< <i>DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO em documento de especificação (histórias de usuário, Termo de Referência, etc)</i> >	
Acesso seguro	Definição sobre a necessidade de criptografia e demais questões relacionadas para garantir a proteção dos dados.	Utilizar criptografia de dados transmitidos (HTTPS/SSL)		
Interoperabilidade	Portabilidade dos dados	Necessidades de integração com outras aplicações. Devem ser especificadas as necessidades do sistema de implementação de webservices ou outros tipos de interfaces com sistemas externos.	Permitir importação e exportação de dados < <i>DEFINIR FORMA PARA CADA APLICAÇÃO</i> >	
	Integração entre sistemas		Permitir a integração com outros sistemas via API.	
Compatibilidade	Banco de Dados	A aplicação deve ser compatível com os bancos homologados pela Finep	Rodar preferencialmente em banco de dados Oracle; ou alternativamente em outro homologado pela Finep	

CATEGORIA	REQUISITO	DESCRIÇÃO	PARÂMETRO(S)	SE APLICA? (S, N ou N/A)
	Navegadores	A aplicação deve ser compatível os navegadores mais comuns do mercado.	Ser compatível com os principais navegadores do mercado: Chrome, Edge, Firefox Mozilla e Safari	
	Portabilidade	A aplicação deve ser compatível os sistemas operacionais homologados pela Finep	Ser compatível com Windows 10 ou superior. <DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO A COMPATIBILIDADE COM LINUX OU MACOS>	
	Solução Web	A aplicação deve dispensar a instalação no computador do usuário final.	Não ser necessário instalar qualquer componente no computador do usuário final	
Confiabilidade	Backup	Definição sobre as rotinas de backup.	Ser integrado na rotina de Backup da Finep	
Confiabilidade	Recuperação	Definição sobre controles de integridade de dados, consistência das informações caso ocorra a indisponibilidade do sistema por queda de energia e outras semelhantes.	Para os sistemas desenvolvidos na arquitetura padrão de sistemas da Finep, já é tratado com o uso de transações.	
			< A DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO QUE NÃO UTILIZA A ARQUITETURA PADRÃO DA FINEP >	
Padrões	Adoção dos Padrões de Desenvolvimento	Definição sobre padrões utilizados no desenvolvimento do sistema e gestão do projeto.	Seguir os normativos aplicáveis e Metodologia de Desenvolvimento de Software da Finep (MDS-Finep) < A DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO >	
Externos / legais	Proteção de Dados Pessoais	Definição sobre implementação de padrões exigidos pela LGPD — Lei Geral de Proteção de Dados).	Garantir a privacidade dos dados classificados pelo demandante como pessoais.	
	Outras legislações aplicáveis	Definição sobre implementação de padrões exigidos pela legislação aplicável	< A DEFINIR PARA CADA APLICAÇÃO >	

4 Terminologia adotada nos testes de software

No que se refere à qualidade de software, não há unanimidade quanto à nomenclatura do que pode ser encontrado nos testes. Naqueles executados na Finep serão utilizados alguns conceitos – bem como os relacionamentos entre eles – definidos no documento *IEEE Standard Classification for Software Anomalies (IEEE Std. 1044-2009)*. Por sua vez, este documento baseia-se em *Systems and software engineering – Vocabulary (ISO/IEC/IEEE-24765)*.

A norma técnica *IEEE Std. 1044-2009* define *error* como sendo “uma **ação humana** que produz um resultado incorreto”. Contudo, no âmbito de testes de software, utilizamos mais frequentemente o termo “erro” para nos referirmos ao que é chamado de *fault* no documento supracitado. Portanto, a fim de evitar ambiguidades, não definiremos um termo com correspondência exata ao *error* da norma IEEE. Caso seja necessário fazer menção a esse conceito, deverão ser utilizadas expressões como “erro humano”, “lapso” e similares.

Tendo em vista que praticamente todas as palavras listadas em *IEEE Std. 1044-2009* podem ser traduzidas para o mesmo vocábulo em português, estas serão traduzidas com adaptação que permita o emprego da palavra mais usual no contexto em questão.

Portanto, adotaremos as seguintes definições:

NOME	NOME ORIGINAL EM INGLÊS	DEFINIÇÃO
Defeito	<i>defect.</i>	Uma imperfeição ou deficiência em um artefato, pela qual esse artefato não atende seus requisitos ou especificações e precisa ser reparado ou substituído. ² Também pode ser entendido como uma inconsistência no software, algo que foi implementado de maneira incorreta.
Erro	<i>fault / bug³</i>	Uma manifestação concreta de um defeito num artefato de software, ocorrendo durante sua execução. ^{2,3} Caracteriza-se por um estado inconsistente ou inesperado, fruto da execução de um defeito.
Falha	<i>Failure</i>	Um evento no qual um sistema ou algum componente seu não executa uma função requerida de acordo com o especificado. ^{2,3} Ou seja, é um comportamento do software diferente do esperado pelo usuário, que acarreta o não atendimento de um requisito. Por exemplo, impossibilidade de executar uma atividade num sistema devido a um ou mais erros.

Algumas informações adicionais:

- Um defeito pode nunca ser executado, ou seja, pode não gerar erro.
- Defeitos podem ser encontrados também em inspeção ou análise estática de software. Se removidos antes de serem executados, não causam erro.
- Todo erro pode ser considerado um defeito⁴, mas a recíproca não é verdadeira (ver itens anteriores).

² ISO/IEC/IEEE 29119 Software Testing

³ ISO/IEC/IEEE-24765

⁴ “Every fault is a defect, but not every defect is a fault.” (IEEE Std. 1004-2009)

- Um único erro pode gerar múltiplas falhas. No entanto, nem todo erro gera falha.
- Falha é a percepção externa para o usuário de que o artefato não se comportou conforme esperado. Por exemplo, um *looping* que possui o defeito de não incrementar a variável que controla a quantidade de interações vai gerar o erro de *looping* infinito. A falha seria o travamento da aplicação, que é a perspectiva do usuário.
- Falha não necessariamente é causada por erro no software (por exemplo, queda de conexão ou problemas de hardware).

ANEXO IV - GUIA PARA DESENVOLVIMENTO SEGURO DE SOFTWARE

1 Introdução

- 1.1 Este anexo contém as diretrizes para desenvolvimento seguro de software na Finep. Seu objetivo é servir como guia de boas práticas a serem adotadas por analistas, desenvolvedores e instaladores de software, tornando o processo de concepção dos sistemas construídos mais confiável, auditável, estável e protegido contra ameaças. As orientações aqui contidas são direcionadas a todos os envolvidos no processo de desenvolvimento de software na Finep.
- 1.2 As diretrizes constantes no presente instrumento foram elaboradas em conjunto pelos analistas e técnicos do DSTI – Departamento de Sistemas de TI.
- 1.3 O presente guia funciona como complemento em relação às normas em vigor.

TÓPICO	ITEM	DIRETRIZ
ARMAZENAMENTO DE DADOS	1	Dados abertos: Não se deve utilizar meio de armazenamento que não possua acesso para escrita restrito por senha
	2	Dados fechados: Não se deve utilizar meio de armazenamento que não possua acesso para leitura e escrita restrito por senha
	3	Não se deve disponibilizar às aplicações acesso a algum banco de dados utilizando login de usuário com permissões de usuário administrador
	4	Não se deve disponibilizar às aplicações acesso a algum banco de dados utilizando login de usuário com permissões além das estritamente necessárias ao seu funcionamento
	5	Não se deve utilizar as mesmas senhas para ambientes de desenvolvimento ou homologação e produção
GERENCIAMENTO DE ACESSOS E PERMISSÕES DE USUÁRIOS	6	Não se deve armazenar senhas em texto plano sem utilizar um algoritmo de hash seguro e salt
	7	Deve-se utilizar controle de usuário e senha nominais para determinar a identidade do usuário
	8	Deve-se utilizar autenticação via AD sempre que possível para autenticar usuários internos
ATAQUES À SISTEMAS E SUAS DEFESAS	9	Deve-se prevenir ataques de injeção de SQL (SQL Injection) com a utilização de técnicas e ferramentas apropriadas
	10	Deve-se prevenir ataques de injeção de HTML e Javascript
	11	Deve-se prevenir ataques de quebra de autenticação e gerenciamento de sessão (Broken Authentication and Session Management)
PREVENÇÃO, REAÇÃO E MITIGAÇÃO DE FALHAS DE SEGURANÇA	12	Devem-se criar baselines das versões do sistema, facilitando a recuperação ágil para uma versão anterior
	13	Testar os dados de entrada dos sistemas
	14	Testar os dados de saída dos sistemas
	15	Implementar os controles de segurança como componentes, de forma que sejam catalogados e reutilizados em outros sistemas
	16	Sempre considerar controles de acesso durante a etapa de desenvolvimento
	17	Aplicar os controles de acesso, aplicáveis aos sistemas de aplicações operacionais, também aos sistemas de aplicações em teste
	18	Considerar o uso da arquitetura do software de forma a privilegiar a alta coesão e baixo acoplamento, a facilidade de uso e a não implementação de mecanismos de segurança desnecessários

AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO	19	Deve-se utilizar um sistema de controle de versão com controle de acesso e recuperação em caso de falhas
	20	Deve-se utilizar um controle de versão distribuído, que mantém um repositório completo em cada máquina de desenvolvimento
	21	Deve-se utilizar bancos de dados distintos para cada ambiente
	22	Deve-se utilizar servidores de aplicação/web distintos para cada ambiente
	23	Diferenciar o acesso ao ambiente de produção do acesso aos ambientes de desenvolvimento, teste e homologação
	24	Executar os sistemas em desenvolvimento e os em produção em diferentes sistemas ou processadores e em diferentes domínios ou diretórios
	25	Emular nos ambientes de testes o ambiente de produção o mais próximo possível
	26	Elaborar e testar os procedimentos para a instalação e a configuração dos sistemas
PARAMETRIZAÇÃO PARA PROTEÇÃO DE DADOS	27	Utilizar um cifrador que não admita um método conhecido para quebra da chave criptográfica melhor que a força bruta
	28	Armazenamento, usuário. Não se deve armazenar senhas em claro
	29	Armazenamento, software. Deve-se armazenar ao menos o hash criptográfico com salt
	30	Não se deve mostrar diretamente a senha quando esta necessita ser digitada pelo usuário
	31	Mudança e recuperação de senha. Não se deve permitir que se utilize o mesmo canal de validação da senha.
	32	Não se deve armazenar senha que não esteja criptografada seguindo o nível padrão de criptografia estabelecido neste documento.
CICLO DE VIDA DE SOFTWARE	33	Não se deve modificar software de terceiros, salvo quando estritamente necessário; controles de segurança internos podem ser invalidados. A mudança deve ser feita pelo desenvolvedor original do sistema sempre que possível
	34	Deve-se proporcionar treinamento e capacitação de programadores para aquisição e revisão de princípios de segurança computacional e desenvolvimento de software seguro

Nº	CATEGORIA	DESCRIÇÃO
1	Apresentação	Conceitos/Termos de negócio devem ser referenciados da mesma forma em todas as telas e relatórios de uma mesma aplicação. Por exemplo, não se deve exibir "Departamento responsável pelo edital" em uma tela e "Unidade Finep responsável pelo edital" em outra. Analogamente, operações/ações na aplicação que sejam equivalentes devem ter o mesmo nome em todas as telas.
2	Apresentação	Informações em tabelas devem ter o mesmo alinhamento e a mesma formatação em todas as telas nas quais sejam exibidas.
3	Apresentação	Deve ser seguido, em todas as telas, um padrão de posicionamento e ordenação para botões: como "Salvar", "Cancelar", "Voltar", etc.
4	Apresentação	Telas com funcionalidades e/ou objetivos similares devem ter interfaces com apresentação e comportamento iguais ou, no mínimo, bastante semelhantes.
5	Arquitetura	A estrutura do projeto na IDE deve estar de acordo com o padrão de arquitetura (ver seção 1 do Anexo II).
6	Arquitetura	Deve ser respeitada a separação de camadas e suas respectivas funções. Por exemplo, a camada de apresentação não pode acessar a base de dados diretamente.
7	Arquitetura	O controle de status de ciclo de vida de entidades do domínio não deve ser baseado nas informações do motor de processos.
8	Arquitetura	O domínio do negócio da aplicação deve ser criado e representado pelas classes, e não pelo banco de dados. Dessa forma, deve-se primeiramente criar as classes, com todos os relacionamentos que forem necessários e deixar que as tabelas do banco de dados sejam geradas automaticamente pelo ORM.
9	Arquitetura	Regras do Negócio não podem ser implementadas na camada de apresentação.
10	Arquitetura	Transações que envolvam a instanciação de um processo no motor de BPMS devem ser revertidas caso o processo em questão não tenha sido instanciado com sucesso. Ou seja, a funcionalidade não poderia prosseguir se falhar a instanciação de um processo que precisa ser criado para que a transação seja considerada completa.
11	Arquitetura	Classes obsoletas devem ser toleradas em no máximo 2 releases, a não ser em casos onde outros projetos estejam consumindo essas classes.
13	Banco de Dados	As chaves primárias devem ser artificiais (<i>surrogate key</i>).
14	Banco de Dados	As tabelas devem estar pelo menos na Terceira Forma Normal.
15	Banco de Dados	Não devem ser utilizados <i>Triggers</i> , <i>Stored Procedures</i> , <i>Functions</i> , campos BLOB ou CLOB.
16	Codificação / Java	As classes <i>Controllers</i> (padrão de projeto MVC) e <i>ViewModels</i> (padrão de projeto MVVM) devem ser nomeadas de acordo, ou seja, terminando com "Controller" e "VM", respectivamente. Idealmente, não devem ser compartilhadas por diferentes <i>views</i> .
17	Codificação / Java	Exceções, quando ocorrerem, devem ser tratadas e apresentadas de forma amigável ao usuário. Quando relevante, tais exceções devem ser registradas em arquivos de log.
18	Codificação / Java	Listas de opções – usadas em <i>combos</i> , <i>radio buttons</i> e <i>checkboxes</i> – que tiverem um domínio pequeno (até mais ou menos 10 itens) devem ser colocadas em <i>Enums</i> , a não ser que haja um requisito explicitando a necessidade de manutenção deste cadastro. Somente neste caso essas informações deverão ser colocadas em tabelas no banco de dados. Ex: Status de Operação: ATIVA("Ativa"), PENDENTE("Pendente"), CONCLUÍDA("Concluída").
19	Codificação / Java	Não devem ser introduzidos <i>warnings</i> de sintaxe no código-fonte das classes.
20	Codificação / Java	<i>Raw types</i> não devem ser usados.

21	Codificação / Java	Todas as classes que sejam itens de uma classe que implemente <code>java.util.Collection</code> devem sobrescrever os métodos <code>equals()</code> e <code>hashCode()</code> .
22	Codificação / Java	Todas as Entidades que são persistidas devem sobrescrever os métodos <code>equals()</code> e <code>hashCode()</code> .
23	Codificação / Java	Upload de arquivos deve verificar, após o arquivo ter sido subido, se o arquivo realmente existe no local esperado e se seu tamanho é correto (se não for possível comparar o tamanho no servidor com o tamanho do arquivo na máquina do usuário, no mínimo verificar se o arquivo tem tamanho maior que zero).
24	Codificação / Java	Acessos a serviços em outras aplicações devem ser feitos via REST. E o status das respostas deve sempre ser tratado.
25	Codificação / Java	No SonarQube (http://sonarqube.ad.finep.gov.br:9000) não deve haver pendências (<i>issues</i>) bloqueantes (<i>blocker</i>) ou críticas (<i>critical</i>). Caso existam, devem obrigatoriamente ser eliminadas.
26	Segurança	Os acessos a sistemas e suas funcionalidades devem ser controlados de acordo com as regras de segurança que forem estabelecidas para cada caso. Deve ser usado o autenticador padrão da Finep, e a autorização de acesso deve utilizar a ferramenta da Finep destinada a este fim.
27	Segurança	As telas que permitam acesso externo devem estar na mesma "árvore" de pastas visando a facilitar o controle de acesso.
28	Testes	Funcionalidades complexas e/ou críticas devem possuir testes unitários codificados a fim de comprovar o correto funcionamento.
29	Testes	Realizar testes de integração entre sistemas, nos casos em que for aplicável.

ANEXO I-F

**N-GES-026/21 - NORMA DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO**



- N-GES-026/21 -
NORMA DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

EMITENTE:	COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (CSI)
COLABORADOR:	DGIR, ETIR, DITI, DSTI
APROVADOR:	DIRETORIA EXECUTIVA

Histórico das revisões

Rev. Nº	Data	Descrição
00	26/08/2021	Emissão inicial aprovada conforme deliberação da Diretoria Executiva na RD nº 39/21, de 26/08/2021.

Sumário

1. Definições
2. Conteúdo específico
3. Referências
4. Anexos

1. Definições

- 1.1. Agente responsável pela ETIR** - empregado da Finep incumbido de chefiar e gerenciar a Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos
- 1.2. Ameaça** - conjunto de fatores externos ou causa potencial de incidente indesejado, que pode resultar em dano para um sistema ou organização.
- 1.3. Ativo de Informação** - dados, processados ou não, gerados ou manipulados, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio de armazenamento, suporte ou formato, os meios de transmissão e processamento, os sistemas de informação, bem como os locais onde se encontram esses meios, processos, equipamentos e as pessoas que a eles têm acesso.
- 1.4. Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)** - órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) em todo o território nacional.
- 1.5. Ativo de tecnologia da informação (TI)** - parte dos ativos de informação que integram um ambiente de tecnologia da informação, tais como hardware, software, redes e documentação técnica.
- 1.6. Cadeia de Custódia** - conjunto de todos os procedimentos utilizados para manter e documentar a história cronológica do vestígio coletado em locais ou em vítimas de crimes, para rastrear sua posse e manuseio a partir de seu reconhecimento até o descarte.
- 1.7. Colaborador** - pessoa física que tenha vínculo celetista, estatutário ou administrativo com a Finep (empregado do quadro efetivo; membros da Diretoria Executiva e colegiados; ocupantes de cargos em comissão não pertencentes ao quadro de empregados efetivos da Finep); que preste serviços, nas dependências físicas da Finep ou fora dela, mediante contrato firmado com empresa interposta (serviços terceirizados, temporários, consultoria jurídica e outros); que atue como estagiário ou jovem aprendiz ou que atue como consultor ad hoc da Finep.
- 1.8. CERT.br** - Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil é mantido pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil e atende a qualquer rede brasileira

NORMA DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

conectada à Internet.

- 1.9. Comitê de Segurança da Informação (CSI)** - grupo de pessoas com a responsabilidade de assessorar a implementação das ações de segurança da informação na Finep.
- 1.10. CTIR GOV** - Centro de Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos de Governo, subordinado ao Departamento de Segurança de Informação do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República – GSI/PR.
- 1.11. Dado pessoal** - informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- 1.12. Encarregado** - pessoa indicada pela Finep para atuar como canal de comunicação entre a Finep, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- 1.13. Equipe de Prevenção, Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos - ETIR** - grupo de pessoas com a responsabilidade de prevenir, receber, analisar e responder às notificações e atividades relacionadas a incidentes cibernéticos de segurança da informação.
- 1.14. Gestor de ativo de TI** - empregado ou grupo de empregados responsável pela gestão de um ativo de TI.
- 1.15. Gestor de Segurança da Informação – GSIn** - responsável pelas ações de segurança da informação na Finep.
- 1.16. Incidente de segurança** - qualquer evento adverso, confirmado ou sob suspeita, relacionado à segurança dos sistemas de computação ou das redes de computadores.
- 1.17. Informação** - dados que podem ser utilizados para a produção e para a transmissão de conhecimento via ativos de tecnologia da informação.
- 1.18. Política de Segurança da Informação – POSIN** - documento aprovado pela Alta Administração da Finep com o objetivo de fornecer diretrizes, critérios e suporte administrativo suficientes à implementação da segurança da informação.
- 1.19. Quebra de segurança** - comprometimento da segurança da informação e das comunicações, resultante de ação ou omissão, intencional ou acidental.
- 1.20. Rastreabilidade** - condição de se conhecer, em relação a um ativo de TI, o histórico de quem realizou uma ação e quando.
- 1.21. Titular** - pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- 1.22. Tratamento de Incidentes de Segurança em Redes Computacionais** - serviço que consiste em receber, filtrar, classificar e responder às solicitações e alertas e realizar as análises dos incidentes de segurança, procurando extrair informações que permitam impedir a continuidade da ação maliciosa e também a identificação de tendências.
- 1.23. Usuário** - colaborador autorizado a ter acesso aos ativos de tecnologia da informação da Finep.
- 1.24. Vulnerabilidade** - qualquer fragilidade dos sistemas computacionais e redes de computadores que permitam a exploração maliciosa e acessos indesejáveis ou não autorizados.

2. Conteúdo específico

2.1. Disposições iniciais

NORMA DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 2.1.1. Esta norma tem por objetivo estabelecer as diretrizes, os requisitos e o processo de gestão de incidentes cibernéticos de segurança da informação na Finep.
- 2.1.2. Estão abrangidos por esta norma eventos, confirmados ou suspeitos, relacionados à segurança de sistemas ou redes computacionais que:
- comprometem o ambiente tecnológico e os ativos de TI, podendo impactar as informações custodiadas na empresa e os processos de negócio automatizados;
 - contrariem a Política de Segurança da Informação (POSIN) e os normativos derivados vigentes, e dos quais podem decorrer interrupção ou indisponibilidade de serviço essencial ao desempenho das atividades da empresa, uso inadvertido de informações e/ou prática de ato definido como infração administrativa ou crime.
- 2.1.3. A gestão de incidentes cibernéticos de segurança da informação deverá assegurar que incidentes sejam identificados, registrados e tratados em tempo hábil, com a tomada de medidas de contenção e/ou solução adequadas.
- 2.1.4. O principal ator da gestão de incidentes cibernéticos de segurança da informação na Finep é a Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais (ETIR), que executará as atividades listadas no Anexo I.
- 2.1.5. Para fins desta norma, quebras de segurança e incidentes de segurança serão considerados incidentes.
- 2.1.6. Os procedimentos estabelecidos nesta norma serão aplicados apenas aos tipos de incidentes citados no Anexo II.
- 2.1.7. As ameaças e vulnerabilidades identificadas e/ou reportadas também deverão ser registradas e tratadas de acordo com a criticidade e urgência da ameaça ou vulnerabilidade e a disponibilidade dos recursos envolvidos.
- A gestão de vulnerabilidades de segurança da informação deverá ser tratada em normativo específico.
- 2.1.8. Qualquer colaborador ou usuário poderá reportar possíveis incidentes que comprometem o ambiente tecnológico e os ativos de TI da Finep.
- 2.2. Diretrizes**
- 2.2.1. As diretrizes para gerir incidentes cibernéticos de segurança da informação são:
- alinhamento aos normativos, regulamentações e melhores práticas, relacionados à matéria; e
 - necessidade de tratar os incidentes dando respostas rápidas e eficientes.
- 2.3. Requisitos recomendados para os ativos de TI sujeitos a incidentes de segurança**
- 2.3.1. O horário dos ativos de TI, quando cabível, deverá ser ajustado por meio de mecanismos de sincronização de tempo, a fim de possibilitar o correlacionamento de eventos.
- 2.3.2. Para fins de rastreabilidade, os ativos de TI deverão, sempre que possível, ser configurados de forma a manter registros (*logs*) de, no mínimo, os seguintes eventos:
- autenticação de usuários e/ou dispositivos, tanto as bem-sucedidas quanto as malsucedidas;
 - acesso a recursos de TI e dados privilegiados, tais como senhas de administrador, contas de serviço, contas de sistema, etc.; e
 - acesso aos registros de auditoria.
- 2.3.3. Os registros dos eventos relacionados no item 2.3.2 deverão incluir as seguintes informações:

NORMA DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- a. identificação inequívoca do usuário que acessou o recurso;
 - b. natureza do evento, como por exemplo, sucesso ou falha de autenticação, tentativa de troca de senha, etc.;
 - c. data, hora e fuso horário, observando o previsto no item 2.3.1;
 - d. endereço IP (*Internet Protocol*), identificador do ativo de TI e outras informações que possam identificar a possível origem do evento.
- 2.3.4. Os ativos de TI que não permitem os registros dos eventos listados no item 2.3.2 e das informações previstas no item 2.3.3 deverão ser mapeados e documentados pelas equipes das unidades de TI quanto ao tipo e formato de registros de auditoria que eles conseguem armazenar.
- 2.3.5. Para fins de rastreabilidade, deverão ser monitorados os sistemas e redes de comunicação de dados, sempre que possível, registrando-se os eventos elencados abaixo, sem prejuízo de outros considerados relevantes:
- a. utilização de usuários, perfis e grupos privilegiados;
 - b. inicialização, suspensão e reinicialização de serviços;
 - c. acoplamento e desacoplamento de dispositivos de hardware, com especial atenção para mídias removíveis;
 - d. modificações da lista de membros de grupos privilegiados;
 - e. modificações da política de senhas, como por exemplo, tamanho, expiração, bloqueio automático após exceder determinado número de tentativas de autenticação, histórico, etc.;
 - f. acesso ou modificação de arquivos ou sistemas considerados críticos; e
 - g. operações obtidas de quaisquer mecanismos de segurança existentes.
- 2.3.6. Os servidores de hospedagem de página eletrônica/sítio eletrônico, bem como todo e qualquer ativo de TI que assim o permita, deverão ser configurados para armazenar registros históricos de eventos (*logs*) em formato que permita a identificação dos acessos.
- 2.3.7. Os registros deverão ser armazenados pelo período exigido pela legislação brasileira, sem prejuízo de outros prazos previstos em normativos específicos.
- 2.3.8. Os ativos de TI deverão, sempre que possível, ser configurados de forma a armazenar seus registros de auditoria não apenas localmente, mas também remotamente, por meio do uso de tecnologia aplicável.
- 2.4. Processo de gestão de incidentes cibernéticos de segurança da informação**
- 2.4.1. O processo de gestão de incidentes cibernéticos de segurança da informação será contínuo e composto das seguintes etapas:
- a. recebimento de incidentes, que compreenderá a notificação, o registro e possíveis autorizações necessárias para o encaminhamento da investigação de um incidente ou vulnerabilidade, assim como obtenção de dados de monitoramento de sistemas, redes de comunicação de dados e alertas externos;
 - b. triagem de incidentes, que abrangerá a investigação, a triagem e a atribuição de responsável por tratamento do incidente ou vulnerabilidade;
 - c. atendimento a incidentes, que abarcará a análise do incidente ou vulnerabilidade, a coleta de dados, o tratamento do incidente e a proposição e a aplicação de medidas de contenção, quando necessárias;

**NORMA DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

- d. encerramento de incidentes, que envolverá a comunicação às áreas afetadas, incluindo resposta a quem notificou o incidente, a verificação da necessidade de outras ações, providências ou comunicações, e, por fim, o encerramento do incidente;
- e. avaliação de incidentes, que englobará a avaliação do histórico de incidentes, com consolidação das informações e indicadores, e verificação das oportunidades de melhoria e lições aprendidas.

2.4.2. As questões gerenciais ou dúvidas sobre o processo poderão ser encaminhadas ao e-mail cp_sicom@finep.gov.br.

2.5. Recebimento de incidentes

2.5.1. A notificação de um incidente poderá ser feita por qualquer colaborador ou usuário, sem necessidade de prévia autorização do gestor, assim que o identificar.

2.5.2. Os colaboradores ou usuários deverão notificar os incidentes de que tenham conhecimento ou suspeição se dirigindo:

- a. ao suporte à TI, por meio do sistema de solicitação de atendimento ou pelo telefone, que os reportarão à ETIR; ou
- b. diretamente à ETIR pelo e-mail etir@finep.gov.br.

2.5.3. O possível comprometimento da segurança das informações produzidas, obtidas ou custodiadas em suporte digital pela Finep deverá ser comunicado imediatamente à ETIR.

2.5.4. A notificação deverá conter as seguintes informações:

- a. identificação do colaborador ou usuário que registrou o incidente;
- b. descrição dos fatos do incidente;
- c. data e hora do incidente;
- d. outras informações relevantes sobre o incidente, tais como *prints* de telas e códigos de erro.

2.5.5. As equipes das unidades de TI ou fornecedores que monitoram ativos de TI sob sua responsabilidade, ao detectar algum incidente, deverão notificá-lo à ETIR, para o devido registro.

2.5.6. A Finep também poderá receber notificações externas, do CTIR GOV, do CERT.br ou de outras organizações, sobre ameaças, vulnerabilidades e incidentes, ocorridos ou suspeitos, por meio de sistemas gerenciadores de demandas, e-mail, telefone, etc., que deverão ser encaminhadas ao agente responsável pela ETIR para o devido registro.

2.5.7. No registro do incidente pela ETIR, deverão ser informados os seguintes dados sempre que possível:

- a. Nome da unidade;
- b. Tipo do incidente: de acordo com a listagem no Anexo II;
- c. Origem do incidente: organização à qual o host que originou o incidente pertence.
- d. Contato de segurança da origem: e-mail, telefone ou outro contato disponível da organização que originou o incidente.
- e. Registro do tempo da ocorrência do incidente: data e hora na qual o incidente foi identificado e registrado.
- f. Endereço IP que originou o incidente: endereço IP do *host* que originou o incidente.
- g. Protocolos e portas utilizados pela origem do incidente: especificação do tipo do

NORMA DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

protocolo (IP, TCP, UDP, etc.) e portas utilizadas na ação do incidente.

- h. Endereço IP alvo do incidente: endereço IP do *host* que foi o alvo do incidente.
- i. Protocolos e portas alvos do incidente: especificação do tipo do protocolo (IP, TCP, UDP, etc.) e portas utilizados no destino do incidente.
- j. Serviços envolvidos: especificação do serviço que foi alvo do incidente (http, ftp, smtp, etc.) e versões de sistemas utilizados.
- k. Descrição do incidente: breve descrição do incidente, tais como tipo do ataque, motivação aparente ou outras características relevantes.
- l. Dados pessoais: indicação, quando houver, dos dados pessoais envolvidos no incidente.
- m. Logs ou outros vestígios: anexação das porções de *log*, *prints* de telas, códigos de erro ou outros registros que evidenciem a ocorrência do incidente.

2.5.8. Todos os incidentes notificados ou detectados deverão ser registrados com a finalidade de assegurar a manutenção do histórico e auxiliar a geração de indicadores.

2.6. Triagem de incidentes

2.6.1. Todo incidente registrado pela ETIR passará por uma avaliação das informações preenchidas seguida de uma triagem, onde serão reunidas informações adicionais sobre o incidente e será verificada a sua natureza para validá-lo ou não como incidente.

- a. Caso o tipo do incidente notificado não conste no Anexo II, o agente responsável pela ETIR deverá reportá-lo ao GSIIn que o submeterá ao Comitê de Segurança da Informação para avaliar as ações cabíveis.

2.6.2. Caso a ETIR confirme o evento registrado como um incidente, deverá, então, identificar os ativos de informação e serviços afetados e mensurar os impactos do incidente nos ativos de informação, considerando os critérios de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade.

2.6.3. Quando o incidente confirmado envolver dados pessoais, o encarregado deverá ser imediatamente comunicado.

2.6.4. Também no caso de confirmação do incidente, este terá que ser registrado em sistema próprio e gerado um código que permitirá aos interessados acompanhar todo o atendimento e encerramento deste – recebimento, triagem, análise, tratamento e resposta ao incidente.

2.6.5. Após a mensuração dos impactos e do registro em sistema próprio, o agente responsável pela ETIR deverá classificar, priorizar e atribuir o responsável pelo atendimento ao incidente.

2.7. Atendimento a incidentes

2.7.1. O atendimento ao incidente deverá ser realizado de forma a assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos ativos de informação envolvidos, assim como o retorno à normalidade das operações atingidas no menor prazo possível, além de buscar evitar futuras ocorrências, com a proposição de ações corretivas, quando necessário.

2.7.2. A ETIR deverá, em conjunto com as unidades de TI envolvidas, analisar o incidente e investigar possíveis artefatos maliciosos associados, coletando os dados necessários e propondo a implementação de medidas de contenção ou recuperação adequadas.

2.7.3. A ETIR poderá recomendar ações de tratamento do incidente às unidades de TI, que, após a implementação destas ações, deverão informar à ETIR se as ações propostas foram suficientes para conter ou recuperar os serviços afetados.

2.7.4. Quando houver participação de outras unidades externas à Área de Tecnologia da Informação (ATI) ou de fornecedores, a ETIR deverá acompanhar o tratamento do incidente, verificando

se a resolução do incidente está seguindo os processos, as metodologias e as normas adequadas.

- 2.7.5. A ETIR poderá remover e reparar a vulnerabilidade que levou à ocorrência de um incidente e restaurar o ativo de TI envolvido ou, então, demandar às unidades responsáveis que o façam, de modo a evitar a repetição do incidente, retomando as operações normais com a confiança de que o problema foi corrigido.
- 2.7.6. A ETIR deverá garantir a recuperação dos ativos de informação e serviços impactados em conformidade com os planos de recuperação, quando estes existirem.
- 2.7.7. A coleta de vestígios e artefatos associados a incidentes deverá ser realizada exclusivamente pela ETIR, por profissionais de TI devidamente orientados pela referida equipe ou por pessoal contratado para esta finalidade ou por ela autorizado, ressalvado o disposto no item 2.7.11.
- 2.7.8. Com a finalidade de resolução de incidentes, os vestígios deverão, se possível, ser devidamente identificados e armazenados de forma a preservar sua integridade e prevenir acessos não autorizados.
- 2.7.9. Caso possível, a análise forense de vestígios e artefatos deverá ser realizada em ambiente isolado daquele onde tenha ocorrido o incidente, por empresa contratada para prestar esse serviço, ressalvado o disposto no item 2.7.11.
- 2.7.10. Quando o incidente decorrer de suspeita de descumprimento da POSIN ou de outros normativos internos, será observado o sigilo durante todo o processo, ficando os indícios, informações e demais registros restritos aos envolvidos na investigação. Posteriormente, quando este fato for comunicado, o GSIIn o reportará às unidades administrativas responsáveis.
- 2.7.11. Durante o atendimento a incidentes, havendo suspeita de ilícitos criminais, o agente responsável pela ETIR deverá comunicar o GSIIn a respeito e os dois terão como dever:
 - a. informar ao Gabinete da Presidência a necessidade de acionar as autoridades policiais competentes para a adoção dos procedimentos legais julgados necessários;
 - b. isolar os vestígios, caso possível, conforme disposições do Código de Processo Penal, a fim de preservar a Cadeia de Custódia;
 - c. comunicar ao Comitê de Segurança da Informação (CSI).

2.8. Encerramento de incidentes

- 2.8.1. O encerramento do incidente será realizado pela ETIR com comunicação ao colaborador ou usuário que o notificou ou a equipe de TI ou ao fornecedor que o reportou.
- 2.8.2. A confirmação de ocorrência de comprometimento de ativos de informação deverá ser comunicada pela ETIR aos respectivos gestores.
- 2.8.3. A confirmação da ocorrência de incidentes que envolvam entidades externas à Finep deverá ser oportunamente comunicada pelo agente responsável pela ETIR a estas entidades ou, quando aplicável, às equipes de tratamento e resposta a incidentes destas entidades.
- 2.8.4. O agente responsável pela ETIR deverá comunicar a ocorrência de incidentes na empresa ao CTIR GOV, na forma e nos casos definidos por este órgão.
- 2.8.5. O agente responsável pela ETIR poderá comunicar a ocorrência de incidentes de segurança na empresa ao CERT.br, quando indicado.
- 2.8.6. O encarregado, junto ao agente responsável pela ETIR, deverá comunicar a ocorrência de incidentes de segurança, que possam acarretar risco ou dano relevante ao(s) titular(es), à ANPD de acordo com os procedimentos por ela definidos, assim como ao(s) titular(es).
- 2.8.7. O conhecimento adquirido na resolução dos incidentes deverá ser registrado pelos

responsáveis em base de lições aprendidas.

2.8.8. Dever-se-ão relacionar e documentar no registro do incidente as falhas e os recursos inexistentes ou insuficientes, para que estes sejam providenciados futuramente.

2.8.9. O agente responsável pela ETIR deverá comunicar ao GSIn todos os incidentes registrados.

2.8.10. A ETIR deverá avaliar o tratamento dado ao incidente e verificar a eficácia das soluções adotadas junto a ATI, além de sugerir possíveis ações corretivas.

2.9. Avaliação de incidentes

2.9.1. A avaliação do processo de gestão de incidentes cibernéticos de segurança da informação ocorrerá por meio do histórico de incidentes e da base de lições aprendidas, com verificação das oportunidades de melhoria.

2.9.2. Para a avaliação dos incidentes, serão adotados indicadores descritos no Anexo III para documentar as métricas quantitativas e qualitativas utilizadas pela ETIR para o monitoramento das tarefas desempenhadas no tratamento de incidentes.

2.9.3. A ETIR e as unidades da ATI deverão analisar semestralmente os registros de incidentes, a fim de identificar a necessidade de ações preventivas e o resultado desta análise deverá ser reportada ao GSIn.

2.9.4. Com o intuito de facilitar futuros atendimentos e aprimorar a segurança da informação na empresa, a base de lições aprendidas também deverá ser constantemente monitorada pelo agente responsável pela ETIR e pelo GSIn.

2.9.5. Quando cabível, poderá haver o compartilhamento das informações registradas nas bases de lições aprendidas com outras equipes de tratamento e resposta a incidentes.

2.9.6. Relatórios trimestrais com os indicadores estabelecidos deverão ser preparados e encaminhados ao GSIn pelo agente responsável pela ETIR.

2.9.7. As métricas mantidas pela ETIR deverão servir de base para criação de painéis e a elaboração e publicação de relatórios a serem produzidos sob demanda.

2.10. Condutas vedadas

2.10.1. É vedado aos colaboradores ou usuários da Finep, sem a anuência do GSIn ou do agente responsável pela ETIR:

- a. Comunicar a ocorrência ou repassar quaisquer informações de incidentes a indivíduos ou entidades externas, salvo nos casos de intimação legal.
- b. Usar vulnerabilidades ou fragilidades suspeitas como objeto de teste ou prova, sem a autorização dos gestores dos ativos de TI, sob o risco de violar a POSIN e outros normativos internos e/ou provocar danos aos ativos de TI.

2.11. Responsabilidades

2.11.1. Compete aos colaboradores ou usuários:

- a. Comunicar imediatamente ao suporte de TI ou à ETIR qualquer anormalidade percebida quanto a seu privilégio de acesso a um ativo de TI.
- b. Comunicar imediatamente ao suporte de TI ou à ETIR casos de suspeita de roubo de credencial de acesso e identificação de violação de acesso ao computador ou dispositivo móvel por ele utilizado.
- c. Comunicar imediatamente ao suporte de TI ou à ETIR sobre outros tipos de incidente que afetem a segurança da informação ou os ativos de TI.
- d. Registrar e comunicar pontos fracos de segurança, observados ou suspeitos, e quaisquer

vulnerabilidades descobertas em sistemas ou serviços de rede ao suporte de TI ou à ETIR.

2.11.2. Compete ao agente responsável pela ETIR:

- b. Ser o interlocutor junto ao CTIR GOV, ao CERT.br e outras equipes de tratamento e resposta a incidentes.
- c. Identificar oportunidades de melhoria na segurança da informação da empresa a partir da avaliação dos indicadores de incidentes e da base de lições aprendidas e analisá-las junto ao GSIn.
- d. Comunicar ao GSIn sobre os incidentes de segurança com destaque para os indícios de condutas vedadas na POSIN e em outros normativos internos da Finep e para os indícios de ilícitos criminais.
- e. Preparar e encaminhar relatórios trimestrais ao GSIn.
- f. Difundir alertas, recomendações e estatísticas de incidentes, a partir de informações coletadas na Finep ou oriundas do CTIR Gov ou do CERT.br.
- g. Divulgar, de forma proativa, alertas sobre vulnerabilidades e problemas de incidentes de segurança em sistemas, redes internas ou redes de computadores em geral às unidades administrativas afetadas.

2.11.3. Compete à ETIR:

- a. Receber, analisar e responder as notificações de incidentes de segurança na empresa.
- b. Executar as atividades de triagem, análise, tratamento e resposta a incidentes nos ativos de TI da empresa.
- c. Executar ou coordenar o tratamento de artefatos maliciosos ou vulnerabilidades que tenham causado incidentes.
- d. Acompanhar o tratamento de incidentes realizados por unidades externas à ATI ou por fornecedores.
- e. Registrar lições aprendidas no tratamento de incidentes em base apropriada.
- f. Verificar a eficácia das soluções adotadas no tratamento de incidentes junto à ATI e propor ações corretivas, quando necessário.
- g. Acompanhar os registros de incidentes de segurança e analisá-los semestralmente junto às unidades da ATI, a fim de verificar possíveis ações preventivas, e comunicar o resultado da análise ao GSIn e ao superintendente da ATI.
- h. Elaborar alertas e advertências relacionadas a incidentes de segurança.
- i. Coletar alertas sobre vulnerabilidades, ameaças e problemas de incidentes de segurança em sistemas, redes internas ou redes de computadores em geral.
- j. Coordenar ou efetuar análises detalhadas da infraestrutura de segurança em redes de computadores da organização com base nos requisitos da própria empresa e nas melhores práticas do mercado.
- k. Executar tarefas que viabilizem ou facilitem a detecção de intrusão.
- l. Disseminar informações relacionadas à segurança, que sejam públicas, e que facilitem a pesquisa e utilização por todos os membros da ETIR.
- m. Dar suporte às unidades de TI através da recomendação de estratégias de contenção e recuperação.

2.11.4. Compete ao Gestor de Segurança da Informação – GSIIn:

- a. Ser o requisitante da infraestrutura necessária às atividades desempenhadas pela ETIR na gestão de incidentes cibernéticos.
- b. Sugerir medidas que visem minimizar os prejuízos causados por incidentes de segurança.
- c. Avaliar resultados reportados do monitoramento e da análise dos registros de incidentes de segurança, a fim de verificar possíveis ações preventivas a serem tomadas.
- d. Analisar junto ao agente responsável pela ETIR oportunidades de melhoria identificadas a partir da avaliação dos indicadores de incidentes e da base de lições aprendidas, que levem a aprimoramentos da segurança da informação na empresa e, quando pertinente, a tomada das providências devidas.
- e. Disseminar informações relacionadas à segurança, que sejam públicas, e que facilitem a pesquisa e utilização por todos os membros da ETIR.
- f. Informar ao Gabinete da Presidência sobre a necessidade de comunicar às autoridades policiais competentes, quando houver indícios de ilícitos criminais, para que sejam adotados os procedimentos legais necessários.
- g. Comunicar às unidades administrativas responsáveis quando houver indícios de condutas vedadas previstas nos normativos internos da empresa.

2.11.5. Compete à ATI:

- a. Notificar os incidentes detectados na ATI à ETIR.
- b. Implementar ações de segurança para o adequado tratamento de incidentes de segurança, além de adotar possíveis medidas de contenção e recuperação.
- c. Investigar o incidente de segurança e possíveis artefatos maliciosos associados junto à ETIR.
- d. Remover e reparar a vulnerabilidade que levou à ocorrência do incidente e restaurar o ativo de TI envolvido, quando demandado pela ETIR.
- e. Analisar os registros de incidentes de segurança junto à ETIR, a fim de verificar possíveis ações preventivas.
- f. Verificar a eficácia das soluções adotadas no tratamento de incidentes junto à ETIR e propor ações corretivas, quando necessário.

2.11.6. Compete às outras unidades da Finep:

- a. Auxiliar a ETIR na execução de medidas para contenção e solução de incidentes de segurança.
- b. Autorizar, quando necessário, a execução das medidas propostas pela ETIR para o tratamento de incidentes.

2.11.7. Compete aos Fornecedores da FINEP:

- a. Notificar os incidentes de segurança detectados, no âmbito da prestação do serviço contratado, à ETIR.
- b. Implementar ações de segurança para o adequado tratamento de incidentes de segurança.
- c. Responsabilizar-se pelos incidentes reportados pela ETIR no âmbito do serviço prestado.

2.12. Tratamento de omissões e exceções

2.12.1. Os casos omissos nesta norma e as exceções deverão ser submetidos à Diretoria Executiva



- N-GES-026/21 -
NORMA DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

da Finep.

3. Referências

- 3.1.** Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código de Processo Penal);
- 3.2.** Instrução Normativa GSI/PR Nº 1, de 27 de maio de 2020, dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal;
- 3.3.** Instrução Normativa GSI/PR Nº 2, de 24 de julho de 2020, altera a Instrução Normativa GSI/PR Nº 1, de 27 de maio de 2020, que dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal;
- 3.4.** Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet Brasileira);
- 3.5.** Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- 3.6.** N-GES-020/20 - Norma de Controle de Acesso a Ativos de Tecnologia da Informação;
- 3.7.** P-GES-005/17 - Política de Segurança da Informação – POSIN.

4. Anexos

- 4.1.** Anexo I - Atividades Executadas pela ETIR
- 4.2.** Anexo II – Tipos de Incidentes Cibernéticos de Segurança Atendidos
- 4.3.** Anexo III - Relação dos Indicadores de Gestão de Incidentes Cibernéticos de Segurança da Informação

ANEXO I

ATIVIDADES EXECUTADAS PELA ETIR

Atividade
Receber, tratar e responder incidentes de segurança da informação em redes computacionais
Analisar ataques, invasões e incidentes
Auxiliar na recuperação de sistemas
Monitorar alertas externos
Cooperar com outras equipes internas e externas
Participar de fóruns e redes nacionais e internacionais
Produzir relatórios de auditoria de incidentes de segurança da informação

ANEXO II

TIPOS DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE SEGURANÇA ATENDIDOS PELA ETIR

Tipo de Incidente	Descrição
Invasão de ativos de TI (serviços, sites, sistemas, etc.)	A ação pela qual uma entidade não autorizada faz ataque bem sucedido, resultando no acesso, na manipulação ou na destruição de informações em um computador, um site, um sistema, etc. da organização.
Desfiguração de sites (pichação, etc.)	Alteração de páginas da web legítimas por outras, com mensagens diversas.
Uso abusivo de servidores de e-mail (envio de spam, phishing, etc)	Envio de e-mails não solicitados pelo destinatário. Incidentes relacionados a roubo de credenciais, difamação, assédio, discriminação, entre outros.
Redirecionamento ou hospedagem de artefatos ou código malicioso (phishing, malware, etc.)	Códigos maliciosos infectando sistemas, disponíveis para downloads, anexos a e-mails ou recebendo comandos.
Ataques de negação de serviço (DosS, DDos)	Atividade maliciosa pela qual um atacante utiliza um computador ou dispositivo móvel, ou um conjunto desses, para tirar de operação um serviço, um computador ou uma rede conectada à Internet.
Uso ou acesso não autorizado a sistemas ou dados (invasão, controle de acesso inadequado, etc.)	Tentativas de comprometimento ou acesso a sistemas de forma não-autorizada, através de ataques que explorem vulnerabilidades ou usando contas de usuários de forma indevida.
Comprometimento de computadores ou redes (DNS aberto, botnet, etc.)	Comprometimento de sistema ou aplicação (serviços).
Desrespeito à POSIN ou uso inadequado dos recursos de TI	Utilização dos recursos de TI em desacordo com a POSIN.
Cópia e/ou distribuição não autorizada de material protegido por direitos autorais	Cópia, venda, instalação, download ou distribuição de material protegido por direitos autorais.
Indisponibilidade de ativos de TI (redes, serviços, sites, sistemas, etc.)	Ação que constitui uma tentativa deliberada e não autorizada para tornar uma rede, um serviço, um sistema, etc. inacessível, não íntegro, ou indisponível.

ANEXO III

RELAÇÃO DOS INDICADORES DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nome do indicador	Descrição	Cálculo
Total de incidentes	Quantidade total de incidentes registrados durante o período especificado	Soma dos incidentes registrados
Incidentes por categoria	Quantidade de incidentes relacionados por tipo de incidente, de acordo com o Anexo II, registrado durante o recebimento	Soma dos incidentes registrados por tipo de incidente
Incidentes por período	Quantidade de incidentes registrados por período de tempo, podendo ser horas, dias, etc.	Soma dos incidentes registrados por horas, dias, semanas, etc.
Incidentes resolvidos	Quantidade de incidentes resolvidos durante período especificado	Soma dos incidentes resolvidos no período especificado
Incidentes em aberto	Quantidade de incidentes sem resolução durante período especificado	Soma de incidentes registrados subtraída da soma de incidentes resolvidos no período especificado
Razão de incidentes resolvidos	Razão entre incidentes resolvidos e total de incidentes durante período especificado	Soma de incidentes resolvidos dividida pela soma de incidentes registrados no período especificado

ANEXO I-G

RELAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA DA PROPONENTE

A comprovação da equipe técnica será realizada quando da efetiva celebração do contrato entre a Finep e este proponente no prazo de até 30 (trinta) dias.

Cargo	Qualificação	Requisitos
Preposto	PLENO ou SÊNIOR	<p>Obrigatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo na área de Administração ou equivalente; • Experiência comprovada por, pelo menos, 36 (trinta e seis) meses para profissional Pleno e 60 (sessenta) meses no gerenciamento de contratos diversos; • Experiência comprovada em, pelo menos, 1 (um) contrato de implantação, suporte ou manutenção de um dos componentes ou Módulos, do mesmo fabricante, de complexidade e porte similares ao do objeto da contratação. <p>Desejáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.
Oracle Peoplesoft - Especialista na Solução / Consultor Funcional	JÚNIOR, PLENO ou SÊNIOR	<p>Obrigatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC; • Certificação acreditada pelo fabricante nos Componentes ou Módulos dos sistemas em que atuar; • Experiência comprovada por, pelo menos, 12 (doze) meses para profissional júnior, 36 (trinta e seis) meses para profissional Pleno e 60 (sessenta) meses em atividades de desenvolvimento de componentes ou módulos compatíveis com os dos sistemas objeto deste Termo de referência – para os profissionais JÚNIOR – ou 60 (sessenta) meses para profissionais PLENO ou SÊNIOR;

		<ul style="list-style-type: none"> Participação em, pelo menos, 1 (um) projeto de implantação, suporte ou manutenção de algum componente ou módulo dos sistemas objeto deste Termo de referência equivalentes aos utilizados pela Finep (mesmos fabricantes, mesmos módulos/ produtos, com complexidade e porte similares ao do objeto da contratação). <p>Desejáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conhecimento sobre os diferentes tipos de teste; Experiência na elaboração de roteiros e realização de testes; Conhecimento em levantamento de requisitos e regras de negócio, bem como de produção de documentação relacionada; Conhecimento em padrões de projeto e arquitetura de soluções de Tecnologia da Informação; Conhecimento em especificação, implantação e consumo de serviços utilizando padrão REST ou equivalente.
<p>Oracle Peoplesoft - Analista de Desenvolvimento / Analista de Testes</p>	<p>JÚNIOR, PLENO ou SÊNIOR</p>	<p>Obrigatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC; Certificação acreditada pelo fabricante nos Componentes ou Módulos dos sistemas em que atuar; Experiência comprovada por, pelo menos, 12 (doze) meses para profissional júnior, 36 (trinta e seis) meses para profissional Pleno e 60 (sessenta) meses em atividades de desenvolvimento de componentes ou módulos compatíveis com os dos sistemas objeto deste Termo de Referência; Participação em, pelo menos, 1 (um) projeto de implantação, suporte ou manutenção de algum componente ou módulo dos sistemas equivalentes aos utilizados pela Finep (mesmos fabricantes, mesmos módulos/ produtos, com complexidade e porte similares ao do objeto da contratação). <p>Desejáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conhecimento sobre os diferentes tipos de testes; Experiência na elaboração de roteiros e realização de testes;

		<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento em levantamento de requisitos e regras de negócio, bem como de produção de documentação relacionada; • Conhecimento em padrões de projeto e arquitetura de soluções de Tecnologia da Informação; • Conhecimento em especificação, implantação e consumo de serviços utilizando padrão REST ou equivalente.
Analista de Infraestrutura / ATG	SÊNIOR	<p>Obrigatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação, devidamente reconhecido pelo MEC; • Experiência comprovada por, pelo menos, 60 (sessenta) meses para profissional Sênior em atividades de operação de infraestrutura de componentes ou módulos compatíveis com os dos sistemas e ambientes tecnológicos Oracle deste Termo de Referência. <p>Desejáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento sobre COBIT e ITIL; • Experiência na elaboração gestão de ambientes computacionais, sistemas operacionais e servidores de aplicação compatíveis com os dos ambientes tecnológicos objeto deste Termo de Referência;



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



ANEXO I-H

CALENDÁRIO DE EVENTOS CRÍTICOS DA FINEP

ANEXO I-H
CALENÁRIO DE EVENTOS CRÍTICOS DA FINEP

Frete	Recorrência	Categoria	Evento	Unidade	
Financeiro	Mensal	Tesouraria	vencimento do imposto ISS	Terceiro dia útil do mês	
Financeiro	Mensal	Tesouraria	Fechamento do 1º decêndio do mês (conciliação de toda movimentação bancária até o dia 10)	Quarto dia útil após o dia 10	
Financeiro	Mensal	Tesouraria	Vencimento de COSIRF e INSS de fornecedores	Dia 20 (ou dia útil anterior a esta data)	
Financeiro	Mensal	Tesouraria	Vencimento de PIS/COFINS da Finep	Dia 20 (ou dia útil anterior a esta data)	
Financeiro	Mensal	Tesouraria	Vencimento de imposto de renda e INSS da folha de pagamento	Dia 20 (ou dia útil anterior a esta data)	
Financeiro	Mensal	Tesouraria	Fechamento do 2º decêndio do mês (conciliação de toda movimentação bancária até o dia 20)	Quarto dia útil após o dia 20	
Financeiro	Mensal	Contabilidade	Vencimento de imposto de renda e CSLL da Finep	dia 30 (ou dia útil anterior a esta data)	
Financeiro	Mensal	Tesouraria	Pagamento da folha de pagamento de funcionários, pensões, conselheiros e reembolso aos aposentados	Último dia útil do mês	
Financeiro	Mensal		fechamento do 3º decêndio do mês (conciliação de toda movimentação bancária até o dia 30 ou 31);	Quarto dia útil do mês subsequente	
Financeiro	Mensal	Tesouraria	Fechamento do mês anterior	Sétimo dia útil do mês subsequente	
Financeiro	Mensal	Contabilidade / ALOG	Fechamento Contábil	Quarto dia útil do mês	
Financeiro	Anual	Orçamento	Carga do orçamento do ano subsequente	2 dias úteis antes do dia 31 (Dezembro)	
Financeiro	Mensal	Orçamento	Envio de dados para a SEST	Dia 20 (ou dia útil anterior a esta data)	
Financeiro	Mensal	Contabilidade	vencimento do imposto ISS	3º dia (ou dia útil anterior a esta data)	
Financeiro	Mensal	Contabilidade	Vencimento de COSIRF e INSS de fornecedores	Dia 20 (ou dia útil anterior a esta data)	
Financeiro	Mensal	Contabilidade	Vencimento de PIS/COFINS da Finep	Dia 20 (ou dia útil anterior a esta data)	
Financeiro	Mensal	Contabilidade	DCTF	Dia 21 (ou dia útil anterior a esta data)	
Financeiro	Mensal	Contabilidade	Vencimento de imposto de renda e INSS da folha de pagamento	Dia 20 (ou dia útil anterior a esta data)	
Financeiro	Mensal	Contabilidade	Vencimento de imposto de renda e CSLL da Finep	Dia 30 útil do mês subsequente ao de competência	
Financeiro	Anual	Contabilidade	Envio da ECD	Ver aba prazo mensal DCNT1	DCNT1
Financeiro	Anual	Contabilidade	Envio da ECF	Ver aba prazo mensal DCNT1	DCNT1
Financeiro	Anual	Tesouraria	Adiantamento do 13º salário	10/01/2021 (ou dia útil subsequente)	DTES1
Financeiro	Anual	Tesouraria	13º salário	20/dez	DTES1
RH	Mensal	Frequência	Registro de faltas	dia útil antes do dia 10 do mês subsequente ao mês da falta;	DEAP
RH	Mensal	Benefícios	Prazo máximo para solicitação pelos funcionários	2 dias úteis antes do dia 10 (ou dia útil anterior a esta data)	DGEC
RH	Mensal	Benefícios	Prazo máximo para recarga (Vale Alimentação, Vale Refeição e Vale Transporte)	3 dias úteis antes do dia 24 (ou dia útil posterior a esta data)	
RH	Contínuo	Férias	Férias	5 dias úteis antes do início das férias do funcionário	
RH	Mensal	PPE	Envio do PPE	dia 15 ou dia útil que o antecede	
RH	Mensal	Folha	Adiantamento de folha salarial empregados	5 dias úteis antes do dia 15	
RH	Mensal	Folha	Folha de pagamento de funcionários	5 dias úteis antes do último dia útil do mês	
RH	Mensal	Folha	Folha de pagamento de estagiários	dia 1º (ou dia útil anterior a esta data)	
RH	Mensal	Folha	Folha de pagamento de dirigentes	5 dias úteis antes do último dia útil do mês	
RH	Mensal	Folha	Folha de pagamento de conselheiros	5 dias úteis antes do último dia útil do mês	
RH	Mensal	Folha	Folha de pagamento de aposentados	5 dias úteis antes do último dia útil do mês	
RH	Mensal	E-social	E-Social (não periódicos)	3 dias úteis antes do último dia útil do mês (pré-requisito para folha)	
RH	Periódicos	E-social	E-Social (periódicos)	dia 10 do mês subsequente ao fechamento da folha ou dia útil anterior quando este cair em dia não útil;	
RH	Periódicos	Afastamentos	Consolidação de afastamentos	3 dias úteis antes do último dia útil do mês	
RH	Mensal	Impostos	Recolhimento FGTS	2 dias úteis antes do dia 07 (ou dia útil anterior a esta data)	
RH	Mensal	Impostos	Recolhimento INSS	entre os dias 15 a 20 do mês (a ser definido pela unidade)	
RH	Anual	Folha	Antecipação 13º salário:	4 dias úteis antes do dia 10/01;	
RH	Anual	Folha	13º salário	4 dias úteis antes do dia 20/12	
RH	Anual	Acordo Coletivo de Trabalho	Aplicação do Acordo Coletivo de Trabalho	atividades ao longo do mês subsequente à assinatura (data-base: setembro)	
RH	Anual	Avaliação de desempenho	Avaliação de desempenho	Ao longo de Janeiro	
RH	Anual	Promoção	Promoção	Processo de promoção ao longo de fevereiro para pagamento na folha de março	
Suprimentos	Mensal	Financeiro	Recolhimento de autônomos	2 dias úteis antes do dia 05	
Suprimentos	Mensal	Financeiro	Envio da EFD-Reinf	2 dias úteis antes do dia 15	

ANEXO I-H
CALENDÁRIO DE EVENTOS CRÍTICOS DA FINEP

Frente	Recorrência	Categoria	Evento	Unidade
Suprimentos	Mensal	Financeiro	Fechamento Contábil para pagamento a fornecedores	2 dias úteis antes do fechamento contábil (6º dia útil do mês).
Financeiro	Mensal	Tesouraria	Vencimento de CSLL e imposto de renda da Finep	Dia 30 útil (ou dia útil anterior a esta data) do mês subsequente ao de competência
Financeiro	Mensal	Tesouraria	Adiantamento de folha salarial empregados	Dia 15 (ou dia útil anterior a esta data)
Financeiro	Mensal	Tesouraria	Recolhimento FGTS	dia 07 do mês subsequente ao de competência (ou dia útil anterior a esta data)

ANEXO I-I

**RELAÇÃO DE CHAMADOS REFERENTES AO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E FUNCIONAL
ATENDIDOS PELOS PROFISSIONAIS DA STEFANINI NO PERÍODO ENTRE 01/04/2024 E
30/03/2026**

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2024040110000454	2024-04-01 15:41:23	2024-04-17 16:40:15	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	767	A1
2024042210000031	2024-04-22 08:09:22	2024-05-07 09:40:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	88	A1
2024042210000129	2024-04-22 10:33:13	2024-05-07 10:35:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024042410000572	2024-04-24 19:45:53	2024-05-10 05:00:07	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	14	A1
2024042910000152	2024-04-29 09:52:24	2024-05-14 12:30:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	152	A1
2024043010000784	2024-04-30 14:07:06	2024-05-15 14:10:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024043010000766	2024-04-30 14:05:47	2024-05-15 15:05:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	59	A1
2024050110000023	2024-05-01 06:40:15	2024-05-16 06:45:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024050110000014	2024-05-01 06:35:52	2024-05-16 06:50:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024050110000041	2024-05-01 07:52:28	2024-05-16 08:00:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024050110000051	2024-05-01 07:54:06	2024-05-16 08:00:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024050110000069	2024-05-01 08:00:54	2024-05-16 08:05:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024050110000078	2024-05-01 08:03:31	2024-05-16 08:10:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024050110000087	2024-05-01 08:07:43	2024-05-16 08:30:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024050210000718	2024-05-02 16:39:50	2024-05-17 16:45:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	5	A1
2024042510000507	2024-04-25 18:24:20	2024-05-21 09:35:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	654	A1
2024042510000516	2024-04-25 18:40:23	2024-05-21 09:35:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	647	A1
2024050610000916	2024-05-06 18:02:43	2024-05-22 05:00:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	7	A1
2024050610000925	2024-05-06 18:03:55	2024-05-22 05:00:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	9	A1
2024050610000943	2024-05-06 18:05:30	2024-05-22 05:00:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024050610001022	2024-05-06 19:27:17	2024-05-22 05:00:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2024050610001031	2024-05-06 19:36:45	2024-05-22 05:00:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024050910000027	2024-05-09 08:11:24	2024-05-24 08:15:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2024050710000012	2024-05-07 06:09:43	2024-05-24 15:35:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024050910000607	2024-05-09 18:58:48	2024-05-27 05:00:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024051210000048	2024-05-12 18:55:22	2024-05-28 05:00:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024052710000065	2024-05-27 08:46:53	2024-05-28 09:05:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	6	A1
2024051410000106	2024-05-14 09:41:01	2024-05-29 09:50:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2024051410000133	2024-05-14 09:47:07	2024-05-29 09:50:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2024051610000666	2024-05-16 15:15:46	2024-05-31 15:20:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2024051610000684	2024-05-16 15:17:46	2024-05-31 15:20:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024051710000057	2024-05-17 08:26:12	2024-06-03 05:00:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2024051710000351	2024-05-17 12:48:41	2024-06-03 05:00:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2024052010001479	2024-05-20 16:47:17	2024-06-04 16:55:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2024052010001488	2024-05-20 16:52:12	2024-06-04 16:55:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2024052710000074	2024-05-27 08:52:38	2024-06-11 09:25:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	29	A1
2024052910000034	2024-05-29 08:20:41	2024-06-13 08:30:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	8	A1
2024052910000043	2024-05-29 08:21:47	2024-06-13 08:30:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	6	A1
2024052910000052	2024-05-29 08:23:03	2024-06-13 08:30:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2024052910000061	2024-05-29 08:24:47	2024-06-13 08:30:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2024053110000155	2024-05-31 17:11:19	2024-06-17 12:30:09	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	0	A1
2024060410000025	2024-06-04 08:00:38	2024-06-19 08:05:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2024060410000034	2024-06-04 08:05:45	2024-06-19 10:10:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	121	A1
2024060410000203	2024-06-04 12:05:04	2024-06-19 14:25:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	109	A1
2024052810000661	2024-05-28 19:05:08	2024-06-25 09:00:05	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	178	A1
2024061110000084	2024-06-11 08:35:17	2024-06-26 08:45:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	6	A1
2024061110000093	2024-06-11 08:36:24	2024-06-26 08:45:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2024061110000101	2024-06-11 08:43:56	2024-06-26 08:45:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024061110000119	2024-06-11 08:46:59	2024-06-26 08:50:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2024053110000146	2024-05-31 16:50:33	2024-06-26 10:10:08	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	333	A1
2024061410000033	2024-06-14 08:27:52	2024-07-01 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	7	A1
2024061410000042	2024-06-14 08:29:08	2024-07-01 05:00:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2024061810000062	2024-06-18 07:32:19	2024-07-03 14:45:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	431	A1
2024061710000411	2024-06-17 12:52:59	2024-07-04 07:35:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2024061910000202	2024-06-19 12:01:32	2024-07-04 14:15:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	130	A1
2024062110000083	2024-06-21 09:01:38	2024-07-08 05:00:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	658	A1
2024070810000123	2024-07-08 09:57:00	2024-07-08 11:10:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	73	A1
2024070310000838	2024-07-03 14:23:24	2024-07-08 11:13:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	25	A1
2024062610000074	2024-06-26 07:48:30	2024-07-11 08:00:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	9	A1
2024062610000083	2024-06-26 07:49:39	2024-07-11 08:00:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	7	A1
2024062610000136	2024-06-26 10:36:04	2024-07-12 06:20:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	563	A1
2024062610000323	2024-06-26 13:56:12	2024-07-12 08:35:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	457	A1
2024061910000257	2024-06-19 14:12:11	2024-07-12 08:40:18	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	100	A1
2024062710000563	2024-06-27 15:39:24	2024-07-12 15:45:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2024062710000572	2024-06-27 15:40:49	2024-07-12 17:10:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	87	A1
2024063010000048	2024-06-30 07:23:01	2024-07-15 07:30:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024063010000057	2024-06-30 07:37:45	2024-07-15 07:45:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024063010000173	2024-06-30 19:44:46	2024-07-16 05:00:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024062510000049	2024-06-25 08:41:58	2024-07-16 06:40:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	32	A1
2024070110000681	2024-07-01 18:13:35	2024-07-17 05:00:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2024070310000016	2024-07-03 06:35:06	2024-07-18 06:55:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024062810000329	2024-06-28 16:18:50	2024-07-18 16:50:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	27	A1
2024062410000498	2024-06-24 19:01:03	2024-07-19 05:00:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	405	A1
2024070410000041	2024-07-04 05:08:36	2024-07-19 05:20:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024070410000051	2024-07-04 05:16:34	2024-07-19 08:45:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	102	A1
2024062910000014	2024-06-29 15:07:57	2024-07-22 05:00:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	289	A1
2024062610000056	2024-06-26 07:33:04	2024-07-23 06:55:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	641	A1
2024070810000025	2024-07-08 06:57:57	2024-07-23 07:00:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024070810000749	2024-07-08 20:27:47	2024-07-24 05:00:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024071010000011	2024-07-10 06:52:29	2024-07-25 07:00:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024071010000021	2024-07-10 06:54:02	2024-07-25 07:00:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024071010000039	2024-07-10 06:54:56	2024-07-25 07:00:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024071010000048	2024-07-10 07:51:35	2024-07-25 07:55:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024070510000012	2024-07-05 08:02:11	2024-07-25 08:25:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	17	A1
2024070510000021	2024-07-05 08:03:58	2024-07-25 08:25:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	19	A1
2024071210000053	2024-07-12 08:04:45	2024-07-29 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2024062610000047	2024-06-26 07:31:05	2024-08-02 05:00:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	7	A1
2024071110000644	2024-07-11 18:08:33	2024-08-05 05:00:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	103	A1
2024072210000025	2024-07-22 07:31:27	2024-08-06 08:45:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	70	A1
2024072010000011	2024-07-20 07:37:58	2024-08-06 09:00:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024072310000041	2024-07-23 08:27:04	2024-08-07 08:35:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2024072310000032	2024-07-23 08:16:39	2024-08-09 08:50:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2024072210000061	2024-07-22 08:59:16	2024-08-12 05:00:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2024072610000018	2024-07-26 06:22:19	2024-08-12 05:00:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024072610000027	2024-07-26 06:23:24	2024-08-12 05:00:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024071910000317	2024-07-19 14:49:30	2024-08-12 17:35:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	441	A1
2024080910000451	2024-08-09 15:09:41	2024-08-13 07:04:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	46	A1
2024072910000138	2024-07-29 07:55:25	2024-08-13 08:05:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	8	A1
2024072910001306	2024-07-29 12:33:05	2024-08-13 12:35:00	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024073010000037	2024-07-30 07:58:55	2024-08-14 08:05:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2024072610000634	2024-07-26 17:06:08	2024-08-19 05:00:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	30	A1
2024080910000754	2024-08-09 10:07:00	2024-08-20 05:32:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	173	A1
2024081410000146	2024-08-14 10:45:06	2024-08-20 05:33:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	6	A1
2024081410000164	2024-08-14 10:47:00	2024-08-20 05:33:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	5	A1

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2024081410000173	2024-08-14 10:48:24	2024-08-20 05:34:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		5 A1
2024081410000191	2024-08-14 10:51:04	2024-08-20 05:34:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		3 A1
2024081610000017	2024-08-16 08:09:31	2024-08-20 05:35:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		1 A1
2024081910004295	2024-08-19 15:43:09	2024-08-20 05:35:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		53 A1
2024081910004311	2024-08-19 15:44:22	2024-08-20 05:36:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		10 A1
2024082010000152	2024-08-20 09:08:37	2024-08-20 09:16:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		1 A1
2024080510001046	2024-08-05 18:39:29	2024-08-21 10:00:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição		255 A1
2024080610000303	2024-08-06 12:05:13	2024-08-21 13:50:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição		100 A1
2024072610000036	2024-07-26 06:26:51	2024-08-27 07:40:03	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		133 A1
2024080710001748	2024-08-07 17:48:23	2024-08-29 11:45:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição		759 A1
2024081510000537	2024-08-15 14:25:44	2024-09-02 05:00:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição		33 A1
2024082010000125	2024-08-20 08:38:40	2024-09-04 09:10:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		30 A1
2024082110000338	2024-08-21 12:28:00	2024-09-05 12:35:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		3 A1
2024082110000043	2024-08-21 08:18:07	2024-09-06 15:40:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		1219 A1
2024082310000218	2024-08-23 11:22:43	2024-09-09 05:02:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição		226 A1
2024082510000018	2024-08-25 11:54:22	2024-09-10 08:20:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2024082810000058	2024-08-28 09:08:20	2024-09-12 15:50:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		397 A1
2024082810002047	2024-08-28 15:47:26	2024-09-12 16:05:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		13 A1
2024082910000029	2024-08-29 16:46:18	2024-09-13 06:50:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2024082910000038	2024-08-29 06:53:31	2024-09-13 06:55:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2024083010000017	2024-08-30 07:11:42	2024-09-16 05:00:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2024082710001166	2024-08-27 17:28:12	2024-09-16 05:02:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		1 A1
2024082910000393	2024-08-29 12:47:44	2024-09-16 05:02:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição		440 A1
2024090710000014	2024-09-07 06:36:08	2024-09-23 05:00:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2024090910000011	2024-09-09 07:30:35	2024-09-24 07:35:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		2 A1
2024091110000159	2024-09-11 08:52:36	2024-09-26 09:00:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		2 A1
2024091810000146	2024-09-18 08:03:37	2024-10-03 08:10:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		3 A1
2024092710000021	2024-09-27 07:20:09	2024-10-10 10:17:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		27 A1
2024092710000031	2024-09-27 07:20:58	2024-10-10 10:18:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		677 A1
2024092710000951	2024-09-27 18:36:46	2024-10-10 10:18:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2024100410000535	2024-10-04 13:44:04	2024-10-10 10:19:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		5 A1
2024100710000084	2024-10-07 07:52:01	2024-10-10 10:19:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		3 A1
2024100710000093	2024-10-07 07:56:50	2024-10-10 10:20:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		41 A1
2024101110000209	2024-10-11 09:38:28	2024-10-15 09:09:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		4 A1
2024101110000192	2024-10-11 09:36:59	2024-10-15 09:09:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		7 A1
2024101110000067	2024-10-11 06:56:36	2024-10-15 09:09:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		160 A1
2024101010000541	2024-10-10 13:27:04	2024-10-15 09:11:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		1 A1
2024100810000546	2024-10-08 11:51:20	2024-10-15 09:12:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2024101510000372	2024-10-15 11:22:02	2024-10-15 16:09:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição		28 A1
2024100710001672	2024-10-07 17:36:38	2024-10-16 09:05:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		1511 A1
2024101610001155	2024-10-16 19:10:28	2024-10-18 07:42:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		7 A1
2024101610000067	2024-10-16 08:08:14	2024-10-18 07:46:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		3 A1
2024102110001485	2024-10-21 17:30:43	2024-10-24 08:06:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		67 A1
2024102110001191	2024-10-21 15:43:39	2024-10-24 08:06:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2024102210000046	2024-10-22 07:11:32	2024-11-06 07:15:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2024102510000022	2024-10-25 07:00:41	2024-11-11 05:00:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		2 A1
2024102510000013	2024-10-25 06:58:46	2024-11-13 11:10:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		1 A1
2024102910000515	2024-10-29 11:04:19	2024-11-13 11:10:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		2 A1
2024110210000019	2024-11-02 06:47:04	2024-11-18 05:00:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2024110710002473	2024-11-07 18:51:31	2024-11-18 10:11:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		848 A1
2024110410000015	2024-11-04 07:32:53	2024-11-18 10:11:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		2 A1
2024111010000021	2024-11-10 11:23:52	2024-11-18 10:12:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2024111010000031	2024-11-10 11:59:28	2024-11-18 10:12:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024111110000145	2024-11-11 09:13:01	2024-11-18 10:13:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	179	A1
2024111210000054	2024-11-12 07:42:09	2024-11-18 10:14:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	102	A1
2024111810000025	2024-11-18 06:58:07	2024-11-18 10:15:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	5	A1
2024111810000034	2024-11-18 06:59:21	2024-11-18 10:16:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	8	A1
2024111810000043	2024-11-18 07:16:33	2024-11-18 10:16:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	44	A1
2024111810000123	2024-11-18 08:56:57	2024-11-18 10:17:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024111210001179	2024-11-12 20:14:21	2024-11-18 10:17:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024101710000154	2024-10-17 09:42:42	2024-11-18 10:19:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	401	A1
2024111910000032	2024-11-19 06:33:07	2024-11-27 15:00:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1560	A1
2024112610000037	2024-11-26 07:50:42	2024-11-27 15:00:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	8	A1
2024112710000624	2024-11-27 13:55:17	2024-11-28 08:17:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	281	A1
2024112210000026	2024-11-22 06:45:08	2024-11-28 08:41:53	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024112710000741	2024-11-27 15:06:15	2024-11-28 11:31:32	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	557	A1
2024112610000448	2024-11-26 11:11:55	2024-11-29 07:36:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	630	A1
2024112810000561	2024-11-28 11:46:38	2024-11-29 07:36:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2024112810000668	2024-11-28 13:10:19	2024-11-29 07:37:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	328	A1
2024112810001185	2024-11-28 17:16:38	2024-11-29 07:37:28	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	82	A1
2024113010000047	2024-11-26 08:03:35	2024-12-03 07:57:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024113010000038	2024-11-30 07:50:45	2024-12-03 07:57:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024112810001363	2024-11-28 19:13:08	2024-12-04 20:01:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	46	A1
2024120410000531	2024-12-04 11:47:12	2024-12-19 18:59:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	67	A1
2024121010000681	2024-12-10 14:15:19	2024-12-19 19:08:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	387	A1
2024121010000994	2024-12-10 15:36:36	2024-12-19 19:08:32	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	194	A1
2024121110000509	2024-12-11 11:51:26	2024-12-19 19:12:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	146	A1
2024121610000938	2024-12-16 13:44:48	2024-12-19 19:26:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	138	A1
2024111710000018	2024-11-17 10:51:57	2024-12-24 09:00:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2145	A1
2024121010000038	2024-12-10 06:36:46	2024-12-25 06:50:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024122010001134	2024-12-20 18:21:08	2024-12-26 16:18:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	259	A1
2024121010000047	2024-12-10 06:38:09	2024-12-30 05:00:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024121610001259	2024-12-16 15:50:49	2025-01-01 05:00:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	249	A1
2024121710000016	2024-12-17 05:49:20	2025-01-01 06:25:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2024121710000034	2024-12-17 06:45:23	2025-01-01 06:50:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025010910000078	2025-01-09 08:44:17	2025-01-17 08:33:53	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	60	A1
2025010610000647	2025-01-06 07:52:02	2025-01-21 07:55:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025010610000145	2025-01-06 09:01:28	2025-01-21 09:05:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025011210000026	2025-01-12 13:40:47	2025-01-21 09:08:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	55	A1
2025011210000017	2025-01-12 08:51:17	2025-01-21 09:09:00	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025012010000011	2025-01-20 07:04:33	2025-01-21 09:09:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025010910000194	2025-01-09 09:46:45	2025-01-21 09:10:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2025010710000054	2025-01-07 08:32:43	2025-01-21 09:17:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	14	A1
2025010610001135	2025-01-06 16:39:42	2025-01-21 09:17:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025010610000663	2025-01-06 14:18:24	2025-01-21 09:18:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025011710000044	2025-01-17 06:32:07	2025-01-22 07:46:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	780	A1
2025012210000071	2025-01-22 06:30:27	2025-01-22 08:50:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	103	A1
2025012210000061	2025-01-22 06:29:25	2025-01-22 08:50:53	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	102	A1
2025012310000891	2025-01-23 17:22:35	2025-01-27 18:32:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2025012210000034	2025-01-22 06:20:01	2025-01-27 18:32:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
20250122100000516	2025-01-22 11:54:42	2025-01-27 18:33:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1136	A1
2025012210000052	2025-01-22 06:28:25	2025-01-27 18:33:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1431	A1
2025010710000287	2025-01-07 10:44:19	2025-01-27 18:34:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	222	A1
2025012210000203	2025-01-22 09:27:58	2025-01-27 18:35:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025012210000445	2025-01-22 11:35:22	2025-01-27 18:35:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025012310000023	2025-01-23 06:53:02	2025-01-27 18:36:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	82	A1
2025012410001351	2025-01-24 18:29:16	2025-01-27 18:37:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025012210000043	2025-01-22 06:21:02	2025-01-31 11:25:32	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1067	A1
2025012310000872	2025-01-23 17:01:17	2025-01-31 11:26:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	751	A1
2025012810000112	2025-01-28 09:06:11	2025-01-31 11:27:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	653	A1
2025020410000763	2025-02-04 14:22:13	2025-02-05 08:25:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2025020410000736	2025-02-04 14:19:16	2025-02-05 08:26:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2025020410000718	2025-02-04 14:07:19	2025-02-05 08:37:53	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	9	A1
2025020410000647	2025-02-04 14:01:52	2025-02-05 08:38:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	12	A1
2025020410000638	2025-02-04 14:00:28	2025-02-05 08:39:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	17	A1
2025012810000103	2025-01-28 09:04:19	2025-02-05 09:03:45	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	1802	A1
2025020410000405	2025-02-04 11:14:12	2025-02-06 09:16:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	46	A1
2025021110000571	2025-02-11 11:05:39	2025-02-11 11:36:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	24	A1
2025012310000907	2025-01-23 08:24:22	2025-02-17 05:00:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2021	A1
2025020510000351	2025-02-05 09:57:49	2025-02-20 10:25:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	23	A1
2025020510000369	2025-02-05 09:59:18	2025-02-20 10:25:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	21	A1
2025020610000205	2025-02-06 10:12:06	2025-02-21 10:15:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025021310001674	2025-02-13 15:20:13	2025-02-21 10:57:51	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	151	A1
2025020810000023	2025-02-08 07:19:45	2025-02-24 05:00:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025021010001214	2025-02-10 16:52:58	2025-02-25 17:00:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2025020810000014	2025-02-08 07:16:40	2025-02-28 16:25:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025021510000046	2025-02-15 08:25:24	2025-03-03 05:00:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025022010000027	2025-02-20 06:48:09	2025-03-07 08:25:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	81	A1
2025022010000527	2025-02-20 13:24:31	2025-03-07 13:30:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025022110000089	2025-02-21 07:43:27	2025-03-10 05:00:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	18	A1
2025022110000105	2025-02-21 08:00:47	2025-03-10 05:00:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025022410002956	2025-02-24 20:35:17	2025-03-10 20:54:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	0	A1
2025022510000536	2025-02-25 09:52:44	2025-03-13 05:00:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	520	A1
2025030210000014	2025-03-02 08:27:56	2025-03-17 08:55:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025021010001241	2025-02-10 16:58:07	2025-03-18 09:02:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1232	A1
2025031010001338	2025-03-10 17:42:20	2025-03-18 09:02:59	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	7	A1
2025031010001347	2025-03-10 17:43:26	2025-03-18 09:03:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2025031110000042	2025-03-11 07:22:50	2025-03-18 09:03:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	5	A1
2025031110000051	2025-03-11 07:29:41	2025-03-18 09:04:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025031310000093	2025-03-13 08:59:04	2025-03-18 09:04:41	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025031110000079	2025-03-11 07:35:02	2025-03-18 09:05:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025031310000173	2025-03-13 09:16:24	2025-03-18 09:05:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025031810000021	2025-03-18 07:59:53	2025-03-18 09:05:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2025031810000039	2025-03-18 08:00:53	2025-03-18 09:06:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	6	A1
2025031110000408	2025-03-11 10:30:15	2025-03-18 13:21:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	95	A1
2025032810000038	2025-03-28 08:23:32	2025-03-28 08:28:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	2	A1
2025032710000021	2025-03-27 10:00:29	2025-03-31 13:44:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025032410000072	2025-03-24 07:49:14	2025-03-31 13:45:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025032410000063	2025-03-24 07:41:15	2025-03-31 13:57:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	6	A1
2025040210000049	2025-04-02 08:29:40	2025-04-04 17:33:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025040410000296	2025-04-04 10:46:18	2025-04-04 17:33:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	222	A1
2025040110000096	2025-04-01 08:57:30	2025-04-04 17:34:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	93	A1
2025040710000138	2025-04-07 08:52:03	2025-04-16 15:45:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	8	A1
2025040710000147	2025-04-07 08:52:59	2025-04-16 15:46:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	9	A1
2025040710000156	2025-04-07 08:53:44	2025-04-16 15:46:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	6	A1
2025040710001039	2025-04-07 15:41:50	2025-04-16 15:46:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	75	A1

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025041610000059	2025-04-16 07:59:52	2025-04-16 15:47:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	5	A1
2025041610001003	2025-04-16 15:40:10	2025-04-16 15:47:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025041610001371	2025-04-16 19:51:42	2025-04-22 14:08:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	8	A1
2025042410000105	2025-04-24 09:12:16	2025-04-24 10:16:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	36	A1
2025042810000769	2025-04-28 12:13:37	2025-04-29 17:09:41	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	251	A1
2025042510000309	2025-04-25 11:21:14	2025-04-29 17:10:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	335	A1
2025042210000771	2025-04-22 15:43:15	2025-04-29 17:10:41	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	463	A1
2025042210000047	2025-04-22 08:21:39	2025-04-29 17:11:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	272	A1
2025041710001163	2025-04-17 17:47:18	2025-04-29 17:11:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025041610000808	2025-04-16 14:15:49	2025-04-29 17:12:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	453	A1
2025041510001541	2025-04-15 18:26:33	2025-04-29 17:12:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1646	A1
2025040410001615	2025-04-04 17:45:37	2025-04-29 17:13:28	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1687	A1
2025041610001049	2025-04-16 16:10:40	2025-05-01 16:15:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2025041810000028	2025-04-18 06:49:08	2025-05-05 05:00:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025050510000292	2025-05-05 09:42:01	2025-05-06 09:08:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	253	A1
2025042210000154	2025-04-22 09:53:50	2025-05-08 10:30:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	812	A1
2025042910001211	2025-04-29 19:04:41	2025-05-08 20:26:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	6	A1
2025042910001221	2025-04-29 19:13:07	2025-05-08 20:26:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025042910001239	2025-04-29 19:21:47	2025-05-08 20:27:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025050410000016	2025-05-04 08:36:53	2025-05-08 20:27:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025050610000343	2025-05-06 10:12:29	2025-05-08 20:28:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	1631	A1
2025050610001137	2025-05-06 18:57:11	2025-05-08 20:28:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2025051310000964	2025-05-13 17:13:33	2025-05-19 10:02:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	627	A1
2025041510000061	2025-04-15 08:02:26	2025-05-19 10:03:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2540	A1
2025050810000527	2025-05-08 13:47:50	2025-05-19 10:04:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	160	A1
2025060310001471	2025-06-03 15:06:49	2025-06-04 08:50:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	228	A1
2025052110000494	2025-05-21 12:15:08	2025-06-06 09:15:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	598	A1
2025052710000189	2025-05-27 09:50:52	2025-06-11 09:55:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025060310000365	2025-06-03 10:21:59	2025-06-13 12:28:51	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	9	A1
2025060310000374	2025-06-03 10:23:16	2025-06-13 12:29:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2025060610000029	2025-06-06 08:00:30	2025-06-13 12:29:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025060910000112	2025-06-09 08:26:08	2025-06-13 12:30:28	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025052910001175	2025-05-29 18:39:46	2025-06-13 12:30:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025061210000081	2025-06-12 08:53:54	2025-06-13 12:31:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2025053010000048	2025-05-30 08:40:47	2025-06-13 12:32:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025061210000099	2025-06-12 08:55:12	2025-06-13 12:32:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025053010000057	2025-05-30 09:04:49	2025-06-13 12:33:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025060210001161	2025-06-02 15:40:25	2025-06-13 12:33:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025061310000551	2025-06-13 14:07:26	2025-06-17 10:41:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025061710000179	2025-06-17 09:51:47	2025-06-17 10:41:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025041510000079	2025-04-15 08:03:20	2025-06-27 07:45:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2616	A1
2025061310000561	2025-06-13 14:10:46	2025-06-30 05:00:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025070110000091	2025-07-01 08:00:32	2025-07-01 09:46:51	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025063010001091	2025-06-30 15:47:12	2025-07-01 09:47:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025062510000172	2025-06-25 09:27:12	2025-07-01 09:47:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2025062310001095	2025-06-23 18:55:32	2025-07-01 09:47:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025062210000043	2025-06-22 17:39:28	2025-07-01 09:48:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025061710000811	2025-06-17 15:55:57	2025-07-01 09:48:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025061710000133	2025-06-17 09:47:23	2025-07-01 09:49:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025061710000124	2025-06-17 09:44:53	2025-07-01 09:49:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025070310000211	2025-07-03 09:31:23	2025-07-08 13:15:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	280	A1
2025060410000051	2025-06-04 08:21:05	2025-07-08 13:15:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	796	A1

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025062310000041	2025-06-23 08:00:24	2025-07-08 13:16:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	657	A1
2025071510001107	2025-07-15 15:35:56	2025-07-16 11:56:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	262	A1
2025071610000713	2025-07-16 13:45:28	2025-07-18 13:18:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	196	A1
2025071510000108	2025-07-15 08:54:43	2025-07-21 14:00:41	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2025071510000082	2025-07-15 08:30:58	2025-07-21 14:01:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025071610000544	2025-07-16 11:23:38	2025-07-21 14:01:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025071510000091	2025-07-15 08:35:01	2025-07-21 14:01:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2025071810000022	2025-07-18 07:17:58	2025-07-23 10:59:51	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025072110001702	2025-07-21 16:37:27	2025-07-23 11:00:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025072110001908	2025-07-21 17:23:21	2025-07-23 11:01:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025072310000058	2025-07-23 07:01:31	2025-07-23 11:01:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2025072310000021	2025-07-23 06:33:13	2025-07-23 11:01:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	5	A1
2025072110001739	2025-07-21 16:44:49	2025-07-23 11:02:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	405	A1
2025072310000067	2025-07-23 07:20:33	2025-07-23 11:03:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	138	A1
2025072110000392	2025-07-21 11:18:48	2025-07-30 11:28:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	138	A1
2025072310000094	2025-07-23 08:07:08	2025-08-07 08:45:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	37	A1
2025072410000029	2025-07-24 06:13:35	2025-08-08 06:20:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025072410000011	2025-07-24 06:11:44	2025-08-08 10:15:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	193	A1
2025072310000031	2025-07-23 06:49:41	2025-08-08 10:20:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025072310000049	2025-07-23 06:58:19	2025-08-08 12:16:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	182	A1
2025072210000149	2025-07-22 10:29:48	2025-08-08 12:16:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	802	A1
2025072310000272	2025-07-23 10:03:51	2025-08-08 12:17:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2156	A1
2025072610000025	2025-07-26 07:21:25	2025-08-08 12:17:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025072910000931	2025-07-29 18:11:48	2025-08-08 12:18:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025073010001196	2025-07-30 20:39:41	2025-08-08 12:18:53	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025072610000034	2025-07-26 07:32:58	2025-08-08 12:19:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025080110000025	2025-08-01 06:32:06	2025-08-08 12:19:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	494	A1
2025072810000021	2025-07-28 07:22:02	2025-08-08 12:19:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025080110000614	2025-08-01 10:29:52	2025-08-08 12:20:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	25	A1
2025080210000032	2025-08-02 06:28:54	2025-08-08 12:20:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025080410000056	2025-08-04 07:21:10	2025-08-08 12:21:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2736	A1
2025080510000581	2025-08-05 14:10:39	2025-08-08 12:21:41	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	7	A1
2025080410000038	2025-08-04 07:18:56	2025-08-08 12:21:59	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2025080410000332	2025-08-04 10:46:45	2025-08-08 12:22:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025080710000032	2025-08-07 07:59:19	2025-08-08 12:22:39	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	205	A1
2025080610000936	2025-08-06 18:20:42	2025-08-19 08:52:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1736	A1
2025080810000021	2025-08-08 06:30:26	2025-08-19 08:53:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025081310000066	2025-08-13 08:05:18	2025-08-19 08:53:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025081410000037	2025-08-14 06:29:29	2025-08-19 08:53:53	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025081510000053	2025-08-15 07:21:39	2025-08-19 08:54:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025081410000046	2025-08-14 06:49:45	2025-08-19 08:54:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025081510000044	2025-08-15 07:14:24	2025-08-19 08:54:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	10	A1
2025081510000777	2025-08-15 14:47:21	2025-08-19 08:55:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	130	A1
2025081510000722	2025-08-15 14:22:11	2025-08-19 08:55:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	157	A1
2025081510000802	2025-08-15 14:50:42	2025-08-19 08:55:51	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	127	A1
2025081810000137	2025-08-18 08:44:49	2025-08-19 08:56:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	93	A1
2025080610000187	2025-08-06 10:02:23	2025-08-19 13:51:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	524	A1
2025081910000341	2025-08-19 11:00:22	2025-08-29 09:56:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	378	A1
2025082010000071	2025-08-20 08:13:03	2025-08-29 09:56:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025082210000512	2025-08-22 14:29:51	2025-08-29 09:57:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	50	A1
2025082210000709	2025-08-22 15:36:09	2025-08-29 09:58:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1123	A1
2025082310000038	2025-08-23 08:45:43	2025-08-29 09:58:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	601	A1

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025090310000029	2025-09-03 08:03:34	2025-09-03 12:53:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	136	A1
2025082110000729	2025-08-21 13:26:06	2025-09-08 05:00:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	525	A1
2025090110001577	2025-09-01 14:29:28	2025-09-11 13:42:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1	A1
2025090110001586	2025-09-01 14:32:30	2025-09-11 13:43:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025090110001693	2025-09-01 14:38:44	2025-09-11 13:43:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025090510000016	2025-09-05 07:29:46	2025-09-11 13:44:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	887	A1
2025090810000136	2025-09-08 09:20:00	2025-09-11 13:44:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025082810000887	2025-08-28 13:48:35	2025-09-11 13:44:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	395	A1
2025090110001595	2025-09-01 14:35:02	2025-09-11 13:45:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025091110000844	2025-09-11 16:21:15	2025-09-15 08:33:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	493	A1
2025090910001295	2025-09-09 17:35:15	2025-09-15 08:33:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1479	A1
2025091610000121	2025-09-16 08:25:30	2025-09-19 08:18:39	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1329	A1
2025091710001181	2025-09-17 17:36:03	2025-09-19 08:19:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	38	A1
2025091710001191	2025-09-17 17:37:55	2025-09-19 08:19:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	37	A1
2025091710001234	2025-09-17 18:16:41	2025-09-19 08:20:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025091810000117	2025-09-18 09:54:04	2025-09-19 08:21:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	13	A1
2025091810000153	2025-09-18 09:55:59	2025-09-19 08:22:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	213	A1
2025092210000074	2025-09-22 08:02:25	2025-09-22 08:55:51	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
202509201000023	2025-09-20 08:28:41	2025-09-22 08:56:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025091910000366	2025-09-19 13:35:34	2025-09-22 08:56:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	26	A1
2025091910000017	2025-09-19 06:52:12	2025-09-22 08:56:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025091910000348	2025-09-19 13:26:37	2025-09-22 08:57:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2025091910000357	2025-09-19 13:27:37	2025-09-22 08:57:41	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2025092210000065	2025-09-22 07:56:20	2025-09-22 08:58:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	8	A1
2025081910001447	2025-08-19 19:39:35	2025-09-22 08:58:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	292	A1
2025081910001401	2025-08-19 18:23:30	2025-09-22 08:58:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	369	A1
2025092210000083	2025-09-22 08:06:04	2025-09-23 08:16:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	506	A1
2025092210000056	2025-09-22 07:45:30	2025-09-23 08:16:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	123	A1
2025092310001124	2025-09-23 18:31:25	2025-09-25 10:20:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1061	A1
2025100710000761	2025-10-07 15:11:23	2025-10-09 08:58:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	496	A1
2025092910001248	2025-09-29 17:19:32	2025-10-14 17:40:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	17	A1
2025100110000315	2025-10-01 10:32:41	2025-10-16 12:50:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	132	A1
2025100710001107	2025-10-07 17:11:47	2025-10-20 09:14:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	413	A1
2025100610000066	2025-10-06 08:47:42	2025-10-20 09:14:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025100710000046	2025-10-07 08:38:10	2025-10-20 16:03:41	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	147	A1
2025100810000768	2025-10-08 11:43:48	2025-10-28 07:50:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	198	A1
2025102110000028	2025-10-21 08:03:10	2025-10-28 21:16:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	611	A1
2025102410000068	2025-10-24 07:56:54	2025-10-28 21:16:41	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	33	A1
2025102410000077	2025-10-24 07:57:43	2025-10-28 21:17:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	32	A1
2025102410000086	2025-10-24 07:59:10	2025-10-28 21:17:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	30	A1
2025102410000095	2025-10-24 08:01:04	2025-10-28 21:18:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	27	A1
2025102410000102	2025-10-24 08:04:56	2025-10-28 21:18:51	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	797	A1
2025102110000046	2025-10-21 08:07:30	2025-10-28 21:19:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	187	A1
2025102110000037	2025-10-21 08:05:02	2025-10-28 21:20:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	802	A1
2025102910000184	2025-10-29 10:24:25	2025-10-31 08:30:51	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1419	A1
2025101510000692	2025-10-15 14:38:13	2025-10-31 09:45:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	234	A1
2025110310000195	2025-11-03 08:49:57	2025-11-05 11:55:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	670	A1
2025110110000046	2025-11-01 09:31:47	2025-11-05 11:56:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025110110000055	2025-11-01 09:49:18	2025-11-05 11:57:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2025102110000064	2025-10-21 08:13:50	2025-11-06 06:01:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	599	A1
2025111210000034	2025-11-12 07:55:11	2025-11-14 10:28:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	5	A1
2025111210000043	2025-11-12 07:56:39	2025-11-14 10:28:53	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025111310000103	2025-11-13 08:54:55	2025-11-14 10:29:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		1 A1
20251103100001158	2025-11-03 20:11:21	2025-11-14 10:30:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2025110710000482	2025-11-07 08:28:04	2025-11-14 10:33:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1677	A1
2025111310000391	2025-11-13 10:33:56	2025-11-14 11:19:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	760	A1
2025103110000278	2025-10-31 11:19:42	2025-11-17 06:01:57	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	520	A1
2025111710000196	2025-11-17 08:44:37	2025-11-17 11:38:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2025111710000043	2025-11-17 08:24:57	2025-11-17 11:39:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	18	A1
2025103110000116	2025-10-31 09:29:20	2025-11-17 11:40:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	23	A1
2025112110000035	2025-11-21 09:00:05	2025-11-26 12:31:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2025111710000203	2025-11-17 08:47:19	2025-11-26 12:32:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2124	A1
2025112710000597	2025-11-27 13:49:44	2025-11-28 11:14:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2025111210000052	2025-11-12 08:00:57	2025-12-01 06:00:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	21	A1
2025120110000786	2025-12-01 15:30:58	2025-12-02 10:10:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	403	A1
2025112110000044	2025-11-21 09:03:01	2025-12-09 13:00:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	356	A1
2025120210000104	2025-12-02 09:15:53	2025-12-18 08:50:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	751	A1
2025120210001041	2025-12-02 17:10:01	2025-12-18 08:50:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	275	A1
2025120210001051	2025-12-02 17:11:32	2025-12-18 08:50:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	274	A1
2025111310000112	2025-11-13 08:59:04	2025-12-19 08:10:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3419	A1
2025120410000048	2025-12-04 08:02:56	2025-12-19 08:15:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	11	A1
2025120910000548	2025-12-09 10:04:30	2025-12-19 11:18:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	16	A1
2025121510000401	2025-12-15 09:01:18	2025-12-19 11:19:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	4	A1
2025120910000324	2025-12-09 08:40:03	2025-12-19 11:19:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2025120310000175	2025-12-03 09:52:51	2025-12-19 15:15:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	1101	A1
2025122210000077	2025-12-22 08:27:45	2026-01-06 13:50:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	318	A1
2025122310000146	2025-12-23 09:39:47	2026-01-07 10:25:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	42	A1
2025122210000657	2025-12-22 15:39:12	2026-01-07 14:40:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	717	A1
2025121910000047	2025-12-19 08:03:50	2026-01-07 16:25:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	22	A1
2025122410000037	2025-12-24 06:15:40	2026-01-13 06:40:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2025121810000192	2025-12-18 10:11:43	2026-01-13 08:03:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	161	A1
2025123010000374	2025-12-30 16:12:28	2026-01-13 08:04:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2026010510000047	2026-01-05 08:26:31	2026-01-13 08:04:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2	A1
2026010510000065	2026-01-05 08:47:31	2026-01-13 08:04:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3	A1
2026010510000083	2026-01-05 09:06:08	2026-01-13 08:05:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	94	A1
2026010710000151	2026-01-07 08:47:07	2026-01-13 08:05:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	585	A1
2026010810000051	2026-01-08 08:02:21	2026-01-13 08:05:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente		0 A1
2026010810000238	2026-01-08 10:30:20	2026-01-13 08:06:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	354	A1
2026010810000256	2026-01-08 10:31:38	2026-01-13 08:06:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	352	A1
2026010810000265	2026-01-08 10:33:14	2026-01-13 08:06:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	350	A1
2026010810000283	2026-01-08 10:35:06	2026-01-13 08:07:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	349	A1
2026010810000292	2026-01-08 10:37:50	2026-01-13 08:07:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	345	A1
2026010810000309	2026-01-08 10:39:20	2026-01-13 08:07:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	343	A1
2026010810000327	2026-01-08 10:43:56	2026-01-13 08:08:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	338	A1
2026010510000136	2026-01-05 09:38:24	2026-01-20 10:20:19	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	34	A1
2026011310000237	2026-01-13 10:25:15	2026-01-21 20:15:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	22	A1
2026011310000881	2026-01-13 13:40:14	2026-01-21 20:15:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	113	A1
2026011310000899	2026-01-13 13:45:16	2026-01-21 20:16:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	338	A1
2026011410000815	2026-01-14 14:54:45	2026-01-21 20:16:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	880	A1
2026011610000035	2026-01-16 08:25:46	2026-01-21 20:17:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	131	A1
2026010710000114	2026-01-07 08:20:22	2026-01-22 15:40:02	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	159	A1
2025122310000128	2025-12-23 09:27:55	2026-01-23 16:25:00	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	1994	A1
2026012110000178	2026-01-21 09:29:30	2026-02-06 09:25:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	774	A1
2026012110000196	2026-01-21 09:30:44	2026-02-06 09:25:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	772	A1

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2026012110000123	2026-01-21 09:07:45	2026-02-06 09:30:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	799	A1
2026012110000132	2026-01-21 09:12:08	2026-02-06 09:30:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	794	A1
2026012110000169	2026-01-21 09:20:09	2026-02-06 09:30:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	785	A1
2026012110000141	2026-01-21 09:15:08	2026-02-06 09:35:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	794	A1
2026012310000076	2026-01-23 07:51:54	2026-02-09 05:00:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	728	A1
2026012610000089	2026-01-26 08:07:48	2026-02-10 16:25:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	494	A1
2026012610000098	2026-01-26 08:15:08	2026-02-10 16:25:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	487	A1
2026012610000071	2026-01-26 08:06:37	2026-02-12 05:00:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1409	A1
2026012710001004	2026-01-27 18:35:42	2026-02-16 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1851	A1
2026020210000532	2026-02-02 13:03:41	2026-02-23 05:00:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2739	A1
2026022310000878	2026-02-23 15:36:42	2026-02-24 08:32:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar indisponibilidade ou lentidão - A1 - Performance	Requisição	3	A1
2026020410000261	2026-02-04 09:44:09	2026-02-24 10:05:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2359	A1
2026020410000289	2026-02-04 09:46:45	2026-02-24 10:10:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2358	A1
2026020410000305	2026-02-04 09:48:48	2026-02-24 10:10:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2357	A1
2026020510000518	2026-02-05 13:57:30	2026-02-24 10:10:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1330	A1
2026020410000323	2026-02-04 09:52:35	2026-02-25 11:50:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3233	A1
2026020410001653	2026-02-04 18:31:43	2026-02-25 11:50:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2714	A1
2026020310000031	2026-02-03 06:55:03	2026-02-26 10:44:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	351	A1
2026020410000271	2026-02-04 09:45:30	2026-02-26 10:44:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2728	A1
2026020410000332	2026-02-04 09:59:44	2026-02-26 10:44:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2347	A1
2026021110001121	2026-02-11 17:45:18	2026-02-26 10:44:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1694	A1
2026021110001131	2026-02-11 17:46:14	2026-02-26 10:45:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1693	A1
2026021110001149	2026-02-11 17:48:13	2026-02-26 10:45:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1691	A1
2026021210000068	2026-02-12 08:04:22	2026-02-26 10:45:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1495	A1
2026021310001298	2026-02-13 13:51:55	2026-02-26 10:46:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	368	A1
2026021310001305	2026-02-13 13:52:57	2026-02-26 10:46:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	367	A1
2026021710000022	2026-02-17 08:15:43	2026-02-26 10:46:59	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2026021710000031	2026-02-17 08:19:23	2026-02-26 10:47:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	0	A1
2026021910000895	2026-02-19 13:03:18	2026-02-26 10:47:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	186	A1
2026021910000902	2026-02-19 13:04:22	2026-02-26 10:47:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	184	A1
2026022310000672	2026-02-23 14:10:08	2026-02-26 10:48:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	168	A1
2026022510000276	2026-02-25 10:45:06	2026-02-27 17:32:39	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1017	A1
2026022510000187	2026-02-25 09:44:21	2026-02-27 17:33:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1079	A1
2026030310001181	2026-03-03 19:44:58	2026-03-10 07:23:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2448	A1
2026030310000118	2026-03-03 08:51:21	2026-03-10 07:23:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2379	A1
2026030310000109	2026-03-03 08:38:01	2026-03-10 07:24:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2391	A1
2026030310000092	2026-03-03 08:35:29	2026-03-10 07:24:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2394	A1
2026030310000065	2026-03-03 08:33:34	2026-03-10 07:24:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2396	A1
2026022710000441	2026-02-27 10:48:47	2026-03-10 07:24:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	719	A1
2026022710000414	2026-02-27 10:43:58	2026-03-10 07:25:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	724	A1
2026022710000405	2026-02-27 10:42:35	2026-03-10 07:25:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	3828	A1
2026022310000136	2026-02-23 08:01:09	2026-03-10 07:25:53	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2741	A1
2026031110000111	2026-03-11 08:30:19	2026-03-19 11:10:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1629	A1
2026030510000034	2026-03-05 07:36:20	2026-03-19 11:11:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1618	A1
2026030910000714	2026-03-09 13:19:57	2026-03-19 11:11:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	984	A1
2026031010001327	2026-03-10 16:53:05	2026-03-19 11:11:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	124	A1
2026030910000812	2026-03-09 14:25:52	2026-03-19 11:12:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	995	A1
2026032010000051	2026-03-20 08:03:39	2026-03-20 11:30:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	113	A1
2026031910000473	2026-03-19 11:27:03	2026-03-20 11:30:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	436	A1
2026031710000324	2026-03-17 10:30:31	2026-03-20 11:31:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2308	A1
2026031710000306	2026-03-17 10:27:36	2026-03-20 11:31:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2311	A1
2026031710000315	2026-03-17 10:28:58	2026-03-20 11:31:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2311	A1

ANEXO I-I
RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE TÉCNICO NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2026031710000342	2026-03-17 10:36:56	2026-03-20 11:31:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	2301	A1
2026031810000181	2026-03-18 09:29:16	2026-03-20 11:32:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Reportar erro	Incidente	1590	A1
2026030910000947	2026-03-09 15:00:15	2026-03-24 17:48:48	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Infraestrutura::Solicitar serviço N3	Requisição	79	A1

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2024040210000569	2024-04-02 17:14:30	2024-04-19 15:20:08	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	927	A2
2024032810000549	2024-03-28 18:10:46	2024-04-19 16:40:02	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2526	A2
2024040810000638	2024-04-08 17:20:36	2024-04-24 09:20:03	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	49	A2
2024041010000508	2024-04-10 14:22:23	2024-04-26 05:00:03	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	250	A2
2024041210000844	2024-04-12 17:06:06	2024-05-01 05:00:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	161	A2
2024032510000751	2024-03-25 18:06:14	2024-05-02 14:17:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	27470	A2
2024032610000329	2024-03-26 13:21:47	2024-05-02 14:17:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	27384	A2
2024032710000381	2024-03-27 12:38:29	2024-05-02 14:17:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	9783	A2
2024032810000487	2024-03-28 17:00:00	2024-05-02 14:17:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	16916	A2
2024040210000443	2024-04-02 14:59:33	2024-05-02 14:18:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	6915	A2
2024041710000504	2024-04-17 16:15:04	2024-05-06 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	80	A2
2024041810000708	2024-04-18 18:36:35	2024-05-06 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	51	A2
2024042210000021	2024-04-22 07:44:43	2024-05-08 05:00:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	551	A2
2024041910000671	2024-04-19 19:43:46	2024-05-08 05:00:04	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	24	A2
2024041510000188	2024-04-15 10:50:37	2024-05-08 09:00:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1167	A2
2024040410000314	2024-04-04 13:49:57	2024-05-10 11:30:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	165	A2
2024042410000554	2024-04-24 17:50:58	2024-05-10 16:55:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	99	A2
2024042610000096	2024-04-26 09:34:28	2024-05-13 05:00:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	54	A2
2024042610000434	2024-04-26 16:40:24	2024-05-13 05:00:44	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	28	A2
2024042910000581	2024-04-29 14:11:45	2024-05-15 13:35:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	230	A2
2024041810000682	2024-04-18 18:09:20	2024-05-20 05:00:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1397	A2
2024050210000791	2024-05-02 17:43:22	2024-05-20 05:00:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	36	A2
202405141000071	2024-05-14 09:27:22	2024-05-30 16:00:10	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	414	A2
2024051310000975	2024-05-13 18:47:37	2024-05-31 05:00:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	65	A2
2024051710000601	2024-05-17 18:14:52	2024-06-06 12:35:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	228	A2
2024052210000289	2024-05-22 12:30:13	2024-06-06 13:05:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	33	A2
2024042610000443	2024-04-26 17:08:08	2024-06-06 15:20:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1235	A2
2024052110000496	2024-05-21 16:45:03	2024-06-06 16:35:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	82	A2
2024060710000047	2024-06-07 09:26:55	2024-06-07 09:26:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	0	A2
2024052310000116	2024-05-23 09:31:31	2024-06-07 11:10:12	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	95	A2
2024052210000574	2024-05-22 10:34:10	2024-06-07 11:40:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	233	A2
2024052010001577	2024-05-20 19:10:42	2024-06-07 11:55:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	288	A2
2024052410000061	2024-05-24 09:14:25	2024-06-10 05:00:06	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	137	A2
2024052310000376	2024-05-23 13:37:28	2024-06-13 10:40:01	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	265	A2
2024061410000079	2024-06-14 08:31:51	2024-06-17 05:00:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	233	A2
2024051510000177	2024-05-15 10:15:38	2024-06-18 14:05:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	346	A2
2024053110000075	2024-05-31 12:07:24	2024-06-18 15:50:17	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	-188	A2
2024062010000031	2024-06-20 07:05:59	2024-06-24 05:00:32	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	487	A2
2024061310000713	2024-06-13 19:20:48	2024-07-01 05:00:18	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	16	A2
2024062810000061	2024-06-28 09:52:00	2024-07-01 05:00:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	203	A2
2024062810000123	2024-06-28 10:25:04	2024-07-01 05:00:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	29	A2
2024062610000207	2024-06-26 11:15:09	2024-07-01 12:30:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	387	A2
2024062610000529	2024-06-26 16:59:00	2024-07-03 10:40:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	164	A2
2024061410000631	2024-06-14 17:36:57	2024-07-03 14:00:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	21	A2
2024061410000641	2024-06-14 17:40:06	2024-07-03 17:30:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	494	A2
2024061810000544	2024-06-18 18:25:35	2024-07-04 13:20:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	43	A2
2024061810000366	2024-06-18 14:13:16	2024-07-05 16:15:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	237	A2
2024062010000209	2024-06-20 11:30:12	2024-07-09 09:40:07	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	721	A2
2024061410000659	2024-06-14 17:41:39	2024-07-09 17:00:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	41	A2
2024062410000489	2024-06-24 10:56:41	2024-07-10 09:40:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	93	A2
2024062410000041	2024-06-24 07:57:59	2024-07-11 09:57:53	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	216	A2
2024062610000191	2024-06-26 11:11:56	2024-07-11 09:58:51	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	645	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2024070310000776	2024-07-03 13:15:00	2024-07-11 09:59:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	216	A2
2024062410000318	2024-06-24 13:25:27	2024-07-11 10:20:14	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	287	A2
2024062010000469	2024-06-20 18:46:45	2024-07-11 17:35:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	335	A2
2024062510000585	2024-06-25 19:23:34	2024-07-12 08:15:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	148	A2
2024062410000505	2024-06-24 19:04:39	2024-07-12 11:30:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	169	A2
2024062610000583	2024-06-26 17:50:02	2024-07-12 12:35:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	50	A2
2024070510000094	2024-07-05 09:43:42	2024-07-15 08:04:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	372	A2
2024070510000165	2024-07-05 11:22:44	2024-07-15 08:05:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	461	A2
2024071210000151	2024-07-12 10:19:29	2024-07-15 08:07:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	323	A2
2024071510000039	2024-07-15 07:58:21	2024-07-16 09:13:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	665	A2
2024061810000044	2024-06-18 07:13:12	2024-07-17 12:01:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	608	A2
2024070310001079	2024-07-03 19:31:25	2024-07-19 13:55:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	44	A2
2024070210000465	2024-07-02 17:50:57	2024-07-19 17:20:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	22	A2
2024070510000254	2024-07-05 12:36:07	2024-07-22 05:00:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	12	A2
2024071010000137	2024-07-10 09:36:16	2024-07-22 07:17:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	164	A2
2024071110000171	2024-07-11 10:13:56	2024-07-22 07:17:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	312	A2
2024070310000785	2024-07-03 13:25:12	2024-07-23 08:25:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	72	A2
2024071210000071	2024-07-12 08:29:17	2024-07-24 08:34:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1459	A2
2024070410000336	2024-07-04 13:08:52	2024-07-25 05:00:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	302	A2
2024070810000721	2024-07-08 18:34:37	2024-07-26 05:00:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	63	A2
2024070310000794	2024-07-03 13:29:57	2024-07-26 09:00:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	598	A2
2024071010000646	2024-07-10 19:37:44	2024-07-26 15:00:02	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	350	A2
2024070110000707	2024-07-01 19:07:50	2024-07-29 05:00:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	507	A2
2024071210000259	2024-07-12 12:27:14	2024-07-31 05:00:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	301	A2
2024071510000333	2024-07-15 13:05:14	2024-07-31 09:05:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	407	A2
2024071510000717	2024-07-15 17:11:43	2024-08-01 08:50:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	102	A2
2024071510000342	2024-07-15 13:07:07	2024-08-01 16:05:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1149	A2
2024071510000315	2024-07-15 12:56:04	2024-08-01 17:00:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	225	A2
2024071510000806	2024-07-15 18:15:37	2024-08-01 17:00:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	224	A2
2024070110000691	2024-07-01 18:36:10	2024-08-05 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2941	A2
2024071610000493	2024-07-16 16:50:07	2024-08-05 05:00:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	118	A2
2024071610000528	2024-07-16 16:53:52	2024-08-05 05:00:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	235	A2
2024072210000016	2024-07-22 07:20:09	2024-08-05 07:20:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	312	A2
2024080510000038	2024-08-05 08:19:50	2024-08-05 13:28:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	178	A2
2024062810000347	2024-06-28 16:50:43	2024-08-06 09:30:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1055	A2
2024072310000131	2024-07-23 10:58:43	2024-08-09 11:50:18	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	212	A2
2024071010000619	2024-07-10 17:43:59	2024-08-12 05:00:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1023	A2
2024071510000324	2024-07-15 12:58:58	2024-08-12 05:00:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	182	A2
2024072410000567	2024-07-24 18:05:15	2024-08-12 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	26	A2
2024080910000031	2024-08-09 09:05:24	2024-08-12 07:18:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	201	A2
2024072910001468	2024-07-29 15:00:13	2024-08-14 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	51	A2
2024073010000402	2024-07-30 15:44:12	2024-08-14 16:40:07	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	53	A2
2024073010000242	2024-07-30 10:58:41	2024-08-15 12:15:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	115	A2
2024073010000493	2024-07-30 18:48:48	2024-08-15 12:30:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	109	A2
2024072910001441	2024-07-29 14:50:52	2024-08-15 13:00:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	132	A2
2024081310000201	2024-08-13 12:12:56	2024-08-16 13:49:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	844	A2
2024080910000174	2024-08-09 10:34:36	2024-08-19 10:57:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	33	A2
2024080610000063	2024-08-06 09:02:36	2024-08-20 05:37:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	194	A2
2024082010000045	2024-08-20 05:25:36	2024-08-20 07:32:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	30	A2
2024082010000018	2024-08-20 05:13:42	2024-08-20 07:33:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	26	A2
2024082010000054	2024-08-20 05:28:11	2024-08-20 07:33:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	33	A2
2024082010000027	2024-08-20 05:19:05	2024-08-20 08:12:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	38	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2024082010000036	2024-08-20 05:22:14	2024-08-20 08:13:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	35	A2
2024082110000605	2024-08-21 15:47:37	2024-08-21 16:39:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	15	A2
2024072310001059	2024-07-23 18:44:10	2024-08-22 17:00:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	410	A2
2024080710001721	2024-08-07 17:43:54	2024-08-23 15:50:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	381	A2
2024081610000241	2024-08-16 13:51:01	2024-08-26 07:07:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	81	A2
2024081310000121	2024-08-13 11:37:03	2024-08-29 09:30:07	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	93	A2
2024080610000385	2024-08-06 13:40:05	2024-08-29 12:00:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	232	A2
2024081210000444	2024-08-12 13:08:30	2024-08-29 14:25:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1185	A2
2024081410000637	2024-08-14 15:03:13	2024-08-30 05:00:10	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	59	A2
2024072210000267	2024-07-22 11:10:06	2024-08-30 15:55:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	378	A2
2024081210000819	2024-08-12 17:20:34	2024-09-02 05:00:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	973	A2
2024081310000488	2024-08-13 15:29:23	2024-09-02 05:00:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	346	A2
2024082310000227	2024-08-23 11:49:49	2024-09-02 07:08:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	202	A2
2024081910000482	2024-08-19 18:11:10	2024-09-05 05:00:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	47	A2
2024081910004928	2024-08-19 19:07:47	2024-09-05 14:50:10	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	66	A2
2024082110000454	2024-08-21 14:27:10	2024-09-09 05:02:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	141	A2
2024082010001035	2024-08-20 18:23:49	2024-09-10 08:25:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	99	A2
2024081410000771	2024-08-14 19:11:25	2024-09-10 09:00:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1197	A2
2024081610000179	2024-08-16 12:01:14	2024-09-10 09:05:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1473	A2
2024080810000363	2024-08-08 13:42:04	2024-09-10 09:10:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1356	A2
2024082310000405	2024-08-23 12:51:52	2024-09-11 05:00:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	252	A2
2024082710000596	2024-08-27 13:15:18	2024-09-11 15:25:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	45	A2
20240827100001273	2024-08-27 19:03:23	2024-09-12 05:00:15	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	28	A2
2024082710001246	2024-08-27 18:34:55	2024-09-12 05:00:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	59	A2
2024082810000441	2024-08-28 12:17:03	2024-09-12 13:10:04	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	49	A2
2024082110000678	2024-08-21 16:50:45	2024-09-13 08:00:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	171	A2
2024082610001033	2024-08-26 14:17:52	2024-09-13 08:00:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	346	A2
2024082210000514	2024-08-22 13:41:25	2024-09-13 14:50:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	39	A2
2024082710000309	2024-08-27 11:04:41	2024-09-16 05:02:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	262	A2
2024082710001157	2024-08-27 16:47:43	2024-09-16 05:02:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	311	A2
2024090210000818	2024-09-02 17:24:19	2024-09-19 08:40:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	114	A2
2024090210000836	2024-09-02 17:31:19	2024-09-19 08:45:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	113	A2
2024082610001659	2024-08-26 18:39:31	2024-09-19 17:35:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	862	A2
2024091910001456	2024-09-19 18:36:23	2024-10-07 05:00:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	123	A2
2024091910000368	2024-09-19 10:49:49	2024-10-08 11:45:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	99	A2
2024100710001412	2024-10-07 15:18:22	2024-10-10 10:22:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	78	A2
2024080810000416	2024-08-08 14:42:48	2024-10-14 05:00:09	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1386	A2
2024091710001352	2024-09-17 18:26:04	2024-10-15 09:50:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	644	A2
2024092710000987	2024-09-27 19:51:10	2024-10-15 17:55:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	8	A2
2024092610001611	2024-09-26 17:50:15	2024-10-17 08:40:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	90	A2
2024100110001209	2024-10-01 19:15:08	2024-10-17 08:55:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	24	A2
2024100110000881	2024-10-01 15:59:36	2024-10-17 11:50:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	101	A2
2024093010001078	2024-09-30 17:28:58	2024-10-17 12:35:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	56	A2
2024100110001218	2024-10-01 19:20:02	2024-10-17 15:00:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	6	A2
2024101010000176	2024-10-10 10:24:41	2024-10-18 08:07:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	789	A2
2024070310000801	2024-07-03 13:32:01	2024-10-18 14:49:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1355	A2
2024091110001569	2024-09-11 18:28:32	2024-10-21 05:00:12	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1979	A2
2024100310001241	2024-10-03 19:25:28	2024-10-21 05:00:22	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	79	A2
2024101010001559	2024-10-10 15:20:40	2024-10-25 16:05:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	44	A2
2024101510000747	2024-10-15 14:28:00	2024-10-30 15:00:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	30	A2
2024101410000687	2024-10-14 13:57:17	2024-10-30 16:25:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	662	A2
2024102910001551	2024-10-29 19:26:08	2024-11-01 15:03:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	115	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2024103010000843	2024-10-30 16:54:46	2024-11-01 15:03:39	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	50	A2
2024102910001158	2024-10-29 15:50:25	2024-11-05 18:33:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	282	A2
2024101810000858	2024-10-18 15:48:04	2024-11-06 08:55:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	17	A2
2024110710001787	2024-11-07 14:39:21	2024-11-08 19:41:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	433	A2
2024101810000901	2024-10-18 16:11:56	2024-11-11 05:00:10	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	133	A2
2024102910001201	2024-10-29 16:07:48	2024-11-14 16:25:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	100	A2
2024100910000802	2024-10-09 13:47:51	2024-11-18 05:00:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	752	A2
2024111410000087	2024-11-14 07:55:08	2024-11-18 10:18:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	55	A2
2024111410000792	2024-11-14 13:48:16	2024-11-18 10:18:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	57	A2
2024110510000577	2024-11-05 13:15:40	2024-11-18 19:23:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	73	A2
2024110510000586	2024-11-05 13:17:02	2024-11-18 19:23:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	69	A2
2024110710002161	2024-11-07 17:05:22	2024-11-18 19:24:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	17	A2
2024111210000929	2024-11-12 15:23:48	2024-11-18 19:24:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	192	A2
2024110510000611	2024-11-05 13:40:27	2024-11-21 15:50:20	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	42	A2
2024111210001115	2024-11-12 17:56:41	2024-11-27 15:29:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	41	A2
2024111310000427	2024-11-13 12:42:08	2024-11-27 15:29:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	180	A2
2024111910000327	2024-11-19 11:49:51	2024-11-27 15:30:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	108	A2
2024110710002188	2024-11-07 17:11:00	2024-11-28 08:35:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	682	A2
2024112610000635	2024-11-26 12:50:22	2024-11-29 07:35:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	105	A2
2024110710000939	2024-11-07 13:05:17	2024-12-04 12:30:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1050	A2
2024111910000318	2024-11-19 11:48:31	2024-12-04 19:59:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	128	A2
2024112610001241	2024-11-26 17:55:21	2024-12-04 19:59:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	67	A2
2024112710000544	2024-11-27 12:38:07	2024-12-04 19:59:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	147	A2
2024112710000919	2024-11-27 15:58:46	2024-12-04 20:00:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	61	A2
2024112710002061	2024-11-27 19:53:01	2024-12-04 20:02:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	205	A2
2024112710000375	2024-11-27 10:46:43	2024-12-13 09:11:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	470	A2
2024112110001278	2024-11-21 18:04:08	2024-12-16 05:00:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1379	A2
2024112610001269	2024-11-26 18:01:26	2024-12-16 05:00:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	51	A2
2024112710002033	2024-11-27 18:53:05	2024-12-16 05:00:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	24	A2
2024121610001151	2024-12-16 15:26:18	2024-12-16 17:02:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	18	A2
2024121610001142	2024-12-16 15:22:48	2024-12-17 10:57:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	246	A2
2024120210000419	2024-12-02 12:35:33	2024-12-18 05:00:21	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	305	A2
2024120210000722	2024-12-02 15:59:23	2024-12-18 05:00:23	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	84	A2
2024121610001473	2024-12-16 17:01:47	2024-12-18 08:25:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	126	A2
20241203100001211	2024-12-03 17:59:47	2024-12-19 16:30:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	100	A2
2024120310001229	2024-12-03 18:01:59	2024-12-19 16:30:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	99	A2
2024120310001238	2024-12-03 18:03:19	2024-12-19 17:50:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	58	A2
2024120210000759	2024-12-02 16:06:13	2024-12-19 18:55:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	104	A2
2024120210000768	2024-12-02 16:08:05	2024-12-19 18:57:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	161	A2
2024120510000539	2024-12-05 12:17:20	2024-12-19 19:02:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	117	A2
2024120510001725	2024-12-05 19:40:08	2024-12-19 19:03:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	72	A2
2024120610000108	2024-12-06 09:32:10	2024-12-19 19:04:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	112	A2
2024120610000966	2024-12-06 16:06:09	2024-12-19 19:05:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	180	A2
2024121110000671	2024-12-11 13:34:27	2024-12-19 19:16:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	9	A2
2024121310000551	2024-12-13 13:33:27	2024-12-19 19:17:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	88	A2
2024121310000201	2024-12-13 10:41:17	2024-12-19 19:17:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	14	A2
20241213100001166	2024-12-13 19:29:35	2024-12-19 19:18:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	93	A2
2024121610000652	2024-12-16 12:33:42	2024-12-19 19:19:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	147	A2
2024121610000849	2024-12-16 12:55:53	2024-12-19 19:20:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	103	A2
2024120910001469	2024-12-09 17:46:34	2024-12-19 19:21:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	641	A2
20241211100001179	2024-12-11 17:18:54	2024-12-19 19:25:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	587	A2
2024121610001526	2024-12-16 17:27:02	2024-12-19 19:29:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	96	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2024121810000845	2024-12-18 14:01:26	2024-12-20 16:34:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	805	A2
2024120610000537	2024-12-06 11:33:21	2024-12-23 05:00:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	83	A2
2024112910000701	2024-11-29 14:04:52	2024-12-24 08:00:13	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	177	A2
2024121010000654	2024-12-10 13:59:05	2024-12-26 16:15:00	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	313	A2
2024121110000652	2024-12-11 13:14:14	2024-12-26 16:15:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	83	A2
2024121210001275	2024-12-12 18:41:01	2024-12-26 16:15:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	641	A2
2024121710001104	2024-12-17 17:00:22	2024-12-26 16:16:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	208	A2
2024122010001143	2024-12-20 18:42:07	2024-12-26 16:17:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	77	A2
2024122310000675	2024-12-23 17:05:32	2024-12-26 16:17:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	47	A2
2024121610000885	2024-12-16 13:14:26	2025-01-01 05:00:11	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	277	A2
2024121310001022	2024-12-13 18:11:50	2025-01-01 09:50:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	588	A2
2024121810000354	2024-12-18 10:13:42	2025-01-03 05:00:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	72	A2
2024121710001131	2024-12-17 17:39:44	2025-01-03 08:10:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	233	A2
2024121810000505	2024-12-18 11:15:16	2025-01-03 12:34:53	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	813	A2
2024122010001152	2024-12-20 18:58:55	2025-01-03 12:35:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	462	A2
2024121810001068	2024-12-18 15:31:17	2025-01-03 15:20:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	248	A2
2024120610000948	2024-12-06 15:53:53	2025-01-06 05:00:04	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1658	A2
2025010610000618	2025-01-06 13:48:22	2025-01-07 14:24:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	383	A2
2024122610001105	2024-12-26 21:33:04	2025-01-13 05:00:16	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	273	A2
2025010910000685	2025-01-09 13:12:13	2025-01-13 16:37:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	89	A2
2025010710000616	2025-01-07 14:57:25	2025-01-15 11:46:39	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	534	A2
2025010810000543	2025-01-08 13:22:09	2025-01-17 08:18:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	150	A2
2025011410000755	2025-01-14 14:42:31	2025-01-17 08:19:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	45	A2
2025011510000824	2025-01-15 14:23:16	2025-01-17 08:20:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	64	A2
2025010710000607	2025-01-07 14:54:47	2025-01-17 09:59:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	43	A2
2025010210000125	2025-01-02 09:56:53	2025-01-20 05:00:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	62	A2
2024122610001016	2024-12-26 18:06:55	2025-01-21 08:00:03	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	461	A2
2025011010000637	2025-01-10 15:54:03	2025-01-21 09:16:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	545	A2
2025010310000276	2025-01-03 11:12:24	2025-01-21 09:18:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	105	A2
2025010310000267	2025-01-03 11:10:51	2025-01-21 09:19:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	103	A2
2025012110000429	2025-01-21 10:29:34	2025-01-22 10:22:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	428	A2
2025010910000345	2025-01-09 11:27:18	2025-01-23 10:33:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	996	A2
2025012410000049	2025-01-24 08:33:09	2025-01-24 14:30:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	129	A2
2025012110000438	2025-01-21 10:35:44	2025-01-28 08:20:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	453	A2
2025011710000642	2025-01-17 14:30:33	2025-01-28 08:34:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	154	A2
2025012710000071	2025-01-27 09:02:45	2025-01-29 08:02:59	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	496	A2
2025011510000486	2025-01-15 11:37:13	2025-01-29 13:47:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	3	A2
2025011310000275	2025-01-13 10:48:08	2025-01-29 14:07:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	159	A2
2025012910000405	2025-01-29 11:49:21	2025-01-31 09:24:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	118	A2
2025012710000687	2025-01-27 15:43:38	2025-01-31 09:24:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	673	A2
2025012310000434	2025-01-23 12:25:20	2025-02-04 18:37:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	216	A2
2025012410001048	2025-01-24 15:15:44	2025-02-04 18:37:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	167	A2
2025013110000624	2025-01-31 14:27:52	2025-02-06 15:06:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	476	A2
2025013110000919	2025-01-31 17:11:40	2025-02-06 15:07:51	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	208	A2
2025013110000848	2025-01-31 17:05:42	2025-02-06 15:08:28	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	268	A2
2025012110001053	2025-01-21 15:43:04	2025-02-06 17:00:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	227	A2
2025012110000894	2025-01-21 14:43:32	2025-02-07 17:25:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	185	A2
2025020610000723	2025-02-06 14:59:02	2025-02-10 08:43:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	593	A2
2025020510001386	2025-02-05 14:10:02	2025-02-10 08:46:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	645	A2
2025020610000858	2025-02-06 15:53:03	2025-02-10 15:40:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	20	A2
2025012210000651	2025-01-22 13:18:50	2025-02-11 17:10:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	440	A2
2025013010000519	2025-01-30 13:20:06	2025-02-11 18:15:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	145	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025013010000501	2025-01-30 13:16:38	2025-02-11 18:16:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	150	A2
2025020410001164	2025-02-04 18:36:20	2025-02-11 18:36:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	117	A2
2025021010000126	2025-02-10 08:52:25	2025-02-12 11:34:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1299	A2
2025012710000454	2025-01-27 13:31:08	2025-02-13 05:00:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	170	A2
2025012810000523	2025-01-28 12:06:31	2025-02-13 17:55:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	793	A2
2025011610000304	2025-01-16 10:26:04	2025-02-18 12:20:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1616	A2
2025020310000211	2025-02-03 10:52:41	2025-02-18 15:34:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	856	A2
2025021110000241	2025-02-11 09:25:35	2025-02-18 15:39:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	197	A2
2025021110001089	2025-02-11 15:20:37	2025-02-18 15:40:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	362	A2
2025020610000161	2025-02-06 09:26:19	2025-02-18 15:57:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	179	A2
2025020410000291	2025-02-04 10:36:10	2025-02-18 16:05:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	555	A2
2025021410001387	2025-02-14 14:48:45	2025-02-18 16:25:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	253	A2
2025021710000837	2025-02-17 15:29:19	2025-02-18 16:25:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	413	A2
2025021010000975	2025-02-10 15:22:24	2025-02-18 17:01:28	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	104	A2
2025012710000436	2025-01-27 13:12:31	2025-02-19 08:55:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	455	A2
2025021310001754	2025-02-13 15:48:44	2025-02-19 09:39:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	702	A2
2025021110000124	2025-02-11 08:33:33	2025-02-19 10:04:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	772	A2
2025020310000738	2025-02-03 12:54:20	2025-02-19 18:04:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	214	A2
2025020610000474	2025-02-06 12:31:56	2025-02-19 18:06:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	203	A2
20250213100002128	2025-02-13 17:30:47	2025-02-19 18:09:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	692	A2
2025021810001692	2025-02-18 18:37:02	2025-02-19 18:10:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	10	A2
2025021810001718	2025-02-18 18:43:16	2025-02-19 18:10:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	6	A2
2025020410000236	2025-02-04 10:10:22	2025-02-20 16:30:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	490	A2
2025020410000656	2025-02-04 14:01:52	2025-02-20 18:25:39	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	523	A2
2025021910000057	2025-02-19 08:05:25	2025-02-21 15:50:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	661	A2
2025012310000774	2025-01-23 16:16:44	2025-02-24 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	340	A2
2025020610000992	2025-02-06 16:34:31	2025-02-24 05:00:24	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	54	A2
2025020610001026	2025-02-06 16:37:20	2025-02-24 05:00:27	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	56	A2
2025021110000704	2025-02-11 12:02:33	2025-02-24 08:30:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1969	A2
2025021810001389	2025-02-18 16:34:10	2025-02-25 13:17:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	547	A2
2025022410002859	2025-02-24 18:24:57	2025-02-25 17:07:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	367	A2
2025022410002241	2025-02-24 16:18:26	2025-02-25 17:11:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	433	A2
2025022510001731	2025-02-25 13:34:34	2025-02-26 08:56:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	152	A2
2025020610001044	2025-02-06 16:39:29	2025-02-26 16:03:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1275	A2
2025022610000678	2025-02-26 13:20:48	2025-02-28 12:21:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	752	A2
2025022510002463	2025-02-25 18:23:56	2025-02-28 17:41:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	436	A2
2025020610000536	2025-02-06 12:57:15	2025-03-03 05:00:23	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	336	A2
2025021410001814	2025-02-14 19:34:11	2025-03-04 09:25:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	28	A2
2025021810000782	2025-02-18 12:03:13	2025-03-06 11:06:45	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	440	A2
2025012410001084	2025-01-24 15:50:21	2025-03-07 17:15:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1455	A2
2025020310001497	2025-02-03 18:51:53	2025-03-10 05:00:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	62	A2
2025022010000821	2025-02-20 16:21:07	2025-03-10 05:00:23	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	185	A2
2025022810000781	2025-02-28 19:35:35	2025-03-10 20:51:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	58	A2
2025022810000772	2025-02-28 19:33:55	2025-03-10 20:51:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	218	A2
2025021810001263	2025-02-18 15:38:00	2025-03-10 20:52:39	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	226	A2
2025022410002938	2025-02-24 20:15:46	2025-03-10 20:53:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	77	A2
2025022410002947	2025-02-24 20:28:00	2025-03-10 20:53:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	339	A2
2025022510002491	2025-02-25 19:09:16	2025-03-10 20:54:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	42	A2
2025022810000398	2025-02-28 11:56:32	2025-03-10 20:54:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	86	A2
2025022810000763	2025-02-28 19:22:52	2025-03-10 20:55:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	34	A2
2025030710000961	2025-03-07 16:14:00	2025-03-11 08:23:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	260	A2
2025030610001319	2025-03-06 16:16:34	2025-03-11 09:52:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	32	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025021910000066	2025-02-19 08:08:43	2025-03-12 11:55:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	186	A2
2025031210000817	2025-03-12 14:28:41	2025-03-13 16:11:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	61	A2
2025031010000133	2025-03-10 08:44:48	2025-03-14 10:31:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	413	A2
2025022710000149	2025-02-27 10:07:29	2025-03-14 17:55:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	74	A2
20250224100002331	2025-02-24 16:30:14	2025-03-17 05:00:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	512	A2
20250224100002429	2025-02-24 16:41:00	2025-03-17 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	302	A2
2025031310000931	2025-03-13 16:43:49	2025-03-18 09:19:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	81	A2
2025031010000124	2025-03-10 08:40:40	2025-03-18 09:23:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	817	A2
2025030610000561	2025-03-06 11:41:19	2025-03-18 09:25:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	436	A2
20250217100001069	2025-02-17 16:35:04	2025-03-18 13:39:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1185	A2
20250313100001656	2025-03-13 18:18:57	2025-03-18 15:27:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	78	A2
2025031210000621	2025-03-12 12:11:55	2025-03-18 15:27:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	166	A2
2025031110000793	2025-03-11 13:21:40	2025-03-18 15:28:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	747	A2
20250307100001111	2025-03-07 18:36:14	2025-03-18 15:29:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	99	A2
20250306100001695	2025-03-06 17:11:21	2025-03-24 05:00:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	392	A2
2025031210000424	2025-03-12 10:50:20	2025-03-28 10:05:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	323	A2
2025022710000416	2025-02-27 12:25:50	2025-03-31 05:00:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1282	A2
2025022710000425	2025-02-27 12:26:13	2025-03-31 05:00:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1352	A2
2025031110000649	2025-03-11 19:19:41	2025-03-31 05:00:28	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1134	A2
2025031710000451	2025-03-17 11:08:14	2025-04-01 12:20:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	71	A2
2025031910000073	2025-03-19 08:19:29	2025-04-04 05:00:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	251	A2
2025022810000405	2025-02-28 11:59:48	2025-04-04 08:20:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	500	A2
2025032010000304	2025-03-20 08:14:59	2025-04-04 09:20:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	64	A2
2025031910000788	2025-03-19 15:39:54	2025-04-04 11:45:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	52	A2
2025031410000573	2025-03-14 12:21:36	2025-04-04 15:15:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	499	A2
2025033110000504	2025-03-31 13:02:42	2025-04-07 14:50:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	58	A2
2025033110000835	2025-03-31 16:03:22	2025-04-07 14:53:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	48	A2
20250324100001124	2025-03-24 15:54:37	2025-04-08 17:35:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	22	A2
20250327100001119	2025-03-27 12:04:56	2025-04-15 11:20:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	366	A2
2025041510000864	2025-04-15 13:29:36	2025-04-15 15:17:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	72	A2
20250319100001808	2025-03-19 09:14:03	2025-04-16 15:25:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	817	A2
20250331100001183	2025-03-31 20:31:56	2025-04-16 20:07:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	380	A2
2025033110000586	2025-03-31 13:53:08	2025-04-17 14:35:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	377	A2
2025012110000714	2025-01-21 13:02:20	2025-04-17 15:35:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2348	A2
20250401100001219	2025-04-01 17:19:14	2025-04-18 10:25:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	119	A2
20250402100001048	2025-04-02 16:15:44	2025-04-18 15:55:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	290	A2
2025040310000136	2025-04-03 09:07:53	2025-04-18 15:55:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	66	A2
2025040310000145	2025-04-03 09:09:33	2025-04-18 15:55:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	63	A2
2025040410000876	2025-04-04 14:07:26	2025-04-21 05:00:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	21	A2
2025040410000107	2025-04-04 08:51:54	2025-04-22 15:00:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	489	A2
2025040710000871	2025-04-07 14:29:47	2025-04-23 10:05:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	67	A2
2025040810000118	2025-04-08 08:57:20	2025-04-23 10:20:09	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	72	A2
20250227100001193	2025-02-27 20:03:48	2025-04-25 05:00:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1144	A2
20250324100001508	2025-03-24 19:14:16	2025-04-25 05:00:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	275	A2
2025040410000171	2025-04-04 09:37:00	2025-04-28 05:00:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	351	A2
2025042810000965	2025-04-28 14:49:44	2025-04-30 14:45:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	681	A2
20250403100001421	2025-04-03 18:02:59	2025-04-30 17:50:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	987	A2
20250404100001035	2025-04-04 15:59:54	2025-04-30 17:50:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1210	A2
20250416100001366	2025-04-16 09:29:09	2025-05-01 10:50:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	76	A2
20250415100001372	2025-04-15 16:46:43	2025-05-01 14:15:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	143	A2
2025042910000525	2025-04-29 11:28:10	2025-05-05 11:25:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	230	A2
20250428100001053	2025-04-28 15:40:09	2025-05-05 11:26:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	32	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025042410000427	2025-04-24 11:30:58	2025-05-05 11:27:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	47	A2
2025042210000341	2025-04-22 11:00:20	2025-05-05 11:30:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	326	A2
2025042210000092	2025-04-22 08:56:52	2025-05-05 13:24:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	49	A2
2025050210000047	2025-05-02 09:07:56	2025-05-06 09:09:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	3	A2
2025050510001728	2025-05-05 16:03:53	2025-05-07 16:20:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	73	A2
2025042210001242	2025-04-22 16:52:31	2025-05-08 10:10:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	16	A2
2025043010000308	2025-04-30 10:40:13	2025-05-08 10:37:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	516	A2
2025050610000389	2025-05-06 10:22:18	2025-05-08 14:25:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	175	A2
2025042410000169	2025-04-24 09:43:40	2025-05-09 12:15:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	148	A2
2025050810000616	2025-05-08 14:24:28	2025-05-09 15:57:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	61	A2
2025042510000916	2025-04-25 14:55:39	2025-05-12 05:00:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	90	A2
2025050910000203	2025-05-09 09:52:42	2025-05-12 10:13:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	121	A2
2025043010000399	2025-04-30 11:14:13	2025-05-12 13:23:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1355	A2
2025050910000571	2025-05-09 11:56:37	2025-05-12 14:44:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	275	A2
2025051210000126	2025-05-12 08:36:53	2025-05-13 11:07:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	46	A2
2025051210000439	2025-05-12 10:59:23	2025-05-13 11:32:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	177	A2
2025042810001241	2025-04-28 16:41:58	2025-05-14 11:20:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	97	A2
2025043010000461	2025-04-30 11:31:06	2025-05-15 12:50:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	314	A2
2025043010000381	2025-04-30 11:08:36	2025-05-15 12:51:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	157	A2
2025050910001168	2025-05-09 16:25:48	2025-05-15 14:04:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1409	A2
2025043010000951	2025-04-30 16:42:27	2025-05-15 14:04:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	24	A2
2025050510000523	2025-05-05 10:26:02	2025-05-15 14:05:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	290	A2
20250505100001719	2025-05-05 15:56:33	2025-05-15 14:46:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	46	A2
2025051410000917	2025-05-14 15:23:58	2025-05-16 10:36:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	186	A2
2025051210000117	2025-05-12 08:34:46	2025-05-19 10:03:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	10	A2
2025051610000155	2025-05-16 09:44:04	2025-05-21 13:51:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	183	A2
2025050910000061	2025-05-09 10:10:47	2025-05-21 14:00:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	7	A2
2025050910000865	2025-05-09 13:19:51	2025-05-21 14:01:00	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	201	A2
2025051210000681	2025-05-12 11:49:44	2025-05-21 14:02:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	17	A2
2025051210000715	2025-05-12 11:53:16	2025-05-21 14:03:00	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	18	A2
2025051210000706	2025-05-12 11:51:12	2025-05-21 14:03:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	8	A2
2025051210000724	2025-05-12 11:55:04	2025-05-21 14:04:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	15	A2
2025051410000702	2025-05-14 12:46:11	2025-05-21 14:07:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	109	A2
2025050710001073	2025-05-07 13:50:14	2025-05-21 15:04:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	229	A2
2025050710001135	2025-05-07 14:10:58	2025-05-21 15:06:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	575	A2
2025051510000246	2025-05-15 10:23:35	2025-05-22 09:21:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	347	A2
2025050910001122	2025-05-09 16:06:15	2025-05-22 09:22:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	34	A2
2025052610000752	2025-05-26 13:04:54	2025-05-27 08:26:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	17	A2
2025051510000201	2025-05-15 10:08:40	2025-05-27 10:10:00	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	274	A2
2025052010000076	2025-05-20 08:29:06	2025-05-27 10:28:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	151	A2
2025051610000806	2025-05-16 15:42:00	2025-05-27 10:29:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	539	A2
2025051610000717	2025-05-16 15:05:53	2025-05-27 10:30:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	80	A2
2025051510000451	2025-05-15 11:59:26	2025-05-27 10:31:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	484	A2
2025051410000846	2025-05-14 14:44:17	2025-05-27 10:32:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	943	A2
2025051310000268	2025-05-13 10:26:25	2025-05-27 10:33:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	114	A2
2025051210002839	2025-05-12 15:07:14	2025-05-27 10:34:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	99	A2
2025052810000098	2025-05-28 08:10:38	2025-05-28 10:44:41	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	64	A2
2025052710000223	2025-05-27 10:21:19	2025-05-28 11:14:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	147	A2
2025052710000447	2025-05-27 11:54:23	2025-05-28 11:16:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	152	A2
2025052710000456	2025-05-27 11:57:05	2025-05-28 11:17:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	142	A2
2025052810000061	2025-05-28 08:07:00	2025-05-28 13:56:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	198	A2
2025051310000384	2025-05-13 11:30:05	2025-05-28 15:35:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	244	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025060210000974	2025-06-02 14:18:50	2025-06-03 10:34:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	49	A2
2025052710000509	2025-05-27 12:03:55	2025-06-03 10:35:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	273	A2
2025060210000483	2025-06-02 10:53:48	2025-06-03 14:58:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	466	A2
2025060310001533	2025-06-03 15:21:57	2025-06-04 08:40:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	31	A2
2025052810000696	2025-05-28 14:23:39	2025-06-04 09:02:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	85	A2
2025052910001068	2025-05-29 17:02:58	2025-06-04 09:15:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	78	A2
2025051910000239	2025-05-19 10:11:29	2025-06-04 14:50:12	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	806	A2
2025060510000067	2025-06-05 08:37:22	2025-06-05 10:28:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	12	A2
2025060410000612	2025-06-04 12:40:23	2025-06-05 17:33:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	205	A2
2025060410001095	2025-06-04 14:18:22	2025-06-05 17:35:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	22	A2
2025052010000629	2025-05-20 11:57:11	2025-06-06 09:40:03	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	228	A2
2025060510001511	2025-06-05 16:56:49	2025-06-06 13:08:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	55	A2
2025060510001584	2025-06-05 17:32:00	2025-06-06 13:09:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	14	A2
2025060510001306	2025-06-05 15:25:13	2025-06-06 13:09:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	53	A2
2025060510001459	2025-06-05 15:02:49	2025-06-09 08:39:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	179	A2
2025060510001101	2025-06-05 13:36:12	2025-06-09 08:39:32	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	24	A2
2025060610000225	2025-06-06 10:29:05	2025-06-10 08:23:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	247	A2
2025052110000163	2025-05-21 09:24:51	2025-06-10 08:25:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	110	A2
2025060910000443	2025-06-09 11:01:39	2025-06-10 11:44:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	201	A2
2025060910001013	2025-06-09 16:21:58	2025-06-10 11:44:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	15	A2
2025061010000342	2025-06-10 11:24:22	2025-06-10 16:10:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	82	A2
2025061010000486	2025-06-10 12:50:25	2025-06-11 08:28:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	137	A2
2025052310000749	2025-05-23 15:02:28	2025-06-11 08:30:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	131	A2
2025060610000298	2025-06-06 11:20:09	2025-06-11 11:28:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	344	A2
2025052710000438	2025-05-27 11:51:15	2025-06-11 16:20:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	150	A2
2025052710000474	2025-05-27 11:58:50	2025-06-11 16:21:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	346	A2
2025061110000279	2025-06-11 10:32:45	2025-06-12 08:37:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	96	A2
2025052910000078	2025-05-29 08:31:12	2025-06-12 15:57:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	575	A2
2025061210000581	2025-06-12 13:07:24	2025-06-12 16:30:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	111	A2
2025052910000845	2025-05-29 15:44:39	2025-06-13 16:00:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	13	A2
2025052910000699	2025-05-29 08:29:43	2025-06-16 05:00:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	578	A2
2025060310000071	2025-06-03 08:26:55	2025-06-18 10:25:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	28	A2
2025060310001024	2025-06-03 12:44:50	2025-06-18 14:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	70	A2
2025060210000796	2025-06-02 12:15:47	2025-06-19 08:30:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	395	A2
2025062010000118	2025-06-20 10:20:38	2025-06-23 14:08:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	131	A2
2025062010000127	2025-06-20 10:23:10	2025-06-26 13:43:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	645	A2
2025061110000742	2025-06-11 12:55:19	2025-06-27 08:55:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	262	A2
2025062510000511	2025-06-25 10:24:48	2025-06-27 10:18:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	234	A2
2025060510001628	2025-06-05 17:41:29	2025-06-27 14:55:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	47	A2
2025062710000481	2025-06-27 14:37:19	2025-07-01 09:08:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	30	A2
2025062310000158	2025-06-23 09:34:49	2025-07-01 09:47:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	486	A2
2025061810000257	2025-06-18 10:08:07	2025-07-01 10:01:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1054	A2
2025063010000082	2025-06-30 08:42:29	2025-07-01 12:13:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	69	A2
2025061710000357	2025-06-17 10:57:20	2025-07-02 12:20:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	73	A2
2025061610000171	2025-06-16 15:26:01	2025-07-02 16:00:22	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	93	A2
2025070110000251	2025-07-01 10:11:49	2025-07-03 11:35:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	232	A2
2025070210000918	2025-07-02 15:21:45	2025-07-03 12:12:39	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	30	A2
2025061810000481	2025-06-18 11:29:06	2025-07-03 17:10:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	141	A2
2025061810000195	2025-06-18 09:28:05	2025-07-04 05:00:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	342	A2
2025061710000375	2025-06-17 11:15:59	2025-07-08 10:20:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	643	A2
2025062310000407	2025-06-23 11:07:37	2025-07-08 14:25:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	138	A2
2025062510000047	2025-06-25 08:21:36	2025-07-15 08:40:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	164	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025062710000767	2025-06-27 16:17:44	2025-07-15 09:30:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	110	A2
2025062710000071	2025-06-27 09:34:12	2025-07-15 15:35:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	38	A2
2025061810000499	2025-06-18 11:33:46	2025-07-17 09:30:21	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2509	A2
2025063010001116	2025-06-30 15:57:44	2025-07-18 05:00:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	127	A2
2025063010001125	2025-06-30 15:59:34	2025-07-18 05:00:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	132	A2
2025070210000043	2025-07-02 08:04:38	2025-07-18 05:00:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	29	A2
2025062610000429	2025-06-26 11:16:51	2025-07-18 09:20:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	448	A2
2025070210000749	2025-07-02 14:22:56	2025-07-18 10:15:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	252	A2
2025070210000927	2025-07-02 15:26:39	2025-07-21 05:00:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	163	A2
2025070410000487	2025-07-04 11:54:36	2025-07-22 17:25:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	445	A2
2025070410000549	2025-07-04 13:36:24	2025-07-22 17:30:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	504	A2
2025072210000354	2025-07-22 13:39:46	2025-07-24 14:15:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	23	A2
2025051310000786	2025-05-13 15:11:40	2025-07-24 14:44:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1734	A2
2025071010000224	2025-07-10 10:09:02	2025-07-25 12:40:06	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	146	A2
2025072510000116	2025-07-25 09:53:48	2025-07-25 15:08:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	225	A2
2025071810000381	2025-07-18 11:00:57	2025-07-30 11:28:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	24	A2
2025072410000467	2025-07-24 14:11:10	2025-07-30 11:29:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	218	A2
2025071510000779	2025-07-15 16:47:12	2025-07-31 17:00:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	45	A2
2025071510000779	2025-07-15 13:52:48	2025-08-04 05:00:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	466	A2
2025063010000199	2025-06-30 09:47:28	2025-08-06 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	872	A2
2025080510000536	2025-08-05 13:57:10	2025-08-06 10:25:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	194	A2
2025080410000449	2025-08-04 11:39:14	2025-08-06 14:01:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	183	A2
2025071510000117	2025-07-15 08:58:33	2025-08-06 14:05:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	582	A2
2025072310000281	2025-07-23 10:11:51	2025-08-08 16:45:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	946	A2
2025080810000889	2025-08-08 16:35:13	2025-08-12 14:09:41	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	67	A2
2025081210000782	2025-08-12 13:10:31	2025-08-12 15:44:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	86	A2
2025081210001165	2025-08-12 15:26:56	2025-08-12 16:25:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	29	A2
2025073010000213	2025-07-30 09:18:59	2025-08-14 16:05:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	307	A2
2025073110000042	2025-07-31 09:01:03	2025-08-18 05:00:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	508	A2
202507311000051	2025-07-31 09:02:57	2025-08-18 05:00:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	554	A2
2025073010000321	2025-07-30 10:13:37	2025-08-19 08:56:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1320	A2
2025081410000733	2025-08-14 15:44:46	2025-08-19 13:44:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	124	A2
2025073010000901	2025-07-30 15:58:26	2025-08-19 16:20:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	161	A2
2025073010000401	2025-07-30 10:54:05	2025-08-20 09:35:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	463	A2
20250728100002181	2025-07-28 15:36:51	2025-08-20 11:40:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	968	A2
2025082010000151	2025-08-20 09:21:59	2025-08-20 12:08:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	114	A2
2025072910000163	2025-07-29 09:40:29	2025-08-20 14:35:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	188	A2
2025072910000396	2025-07-29 12:53:04	2025-08-22 11:45:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	391	A2
2025072910000565	2025-07-29 15:17:00	2025-08-22 14:40:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	685	A2
2025080510000036	2025-08-05 08:14:31	2025-08-25 05:00:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1974	A2
2025080510000045	2025-08-05 08:16:20	2025-08-25 05:00:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	521	A2
2025080710001004	2025-08-07 17:04:31	2025-08-25 05:00:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	78	A2
2025080810000209	2025-08-08 10:11:53	2025-08-26 09:25:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	253	A2
2025081110000748	2025-08-11 13:17:33	2025-08-26 14:45:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	82	A2
2025081110001087	2025-08-11 16:30:36	2025-08-28 07:50:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	398	A2
2025080810000343	2025-08-08 11:15:46	2025-08-28 12:00:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	447	A2
2025072810000316	2025-07-28 11:24:45	2025-08-29 09:50:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1234	A2
2025082110000211	2025-08-21 10:12:52	2025-08-29 13:55:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	173	A2
2025081110000506	2025-08-11 11:30:58	2025-08-29 16:05:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	41	A2
2025081510001347	2025-08-15 16:45:23	2025-09-01 05:02:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	17	A2
2025072910000029	2025-07-29 08:03:12	2025-09-02 10:40:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2110	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025081910000037	2025-08-19 08:18:54	2025-09-02 16:49:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	486	A2
2025090110000711	2025-09-01 10:52:02	2025-09-02 16:54:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	551	A2
2025081410000831	2025-08-14 17:01:36	2025-09-03 08:45:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	495	A2
2025081310000057	2025-08-13 07:42:50	2025-09-03 09:20:06	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	455	A2
2025090410000198	2025-09-04 10:20:25	2025-09-05 14:43:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	148	A2
2025071610000151	2025-07-16 09:52:44	2025-09-08 05:00:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2869	A2
2025082210000174	2025-08-22 10:03:22	2025-09-08 05:00:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	319	A2
2025090110001497	2025-09-01 13:51:27	2025-09-08 11:13:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	74	A2
2025082210000272	2025-08-22 11:26:17	2025-09-10 05:00:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	480	A2
2025082510001131	2025-08-25 16:20:16	2025-09-10 14:20:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	283	A2
2025082610001121	2025-08-26 14:39:39	2025-09-10 15:50:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	66	A2
2025082210000683	2025-08-22 15:24:31	2025-09-11 09:25:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	63	A2
2025082210000111	2025-08-22 09:08:28	2025-09-11 15:47:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1410	A2
2025082810000118	2025-08-28 08:51:13	2025-09-12 10:55:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	47	A2
2025082610001148	2025-08-26 14:41:22	2025-09-15 05:00:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	224	A2
2025082910000705	2025-08-29 13:04:04	2025-09-15 05:00:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	139	A2
2025090910000287	2025-09-09 10:05:55	2025-09-15 13:20:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	13	A2
2025090910000278	2025-09-09 10:02:50	2025-09-15 13:20:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	16	A2
2025082110000961	2025-08-21 16:25:55	2025-09-16 12:00:27	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	537	A2
2025082610001157	2025-08-26 14:43:21	2025-09-16 14:10:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	50	A2
2025090110001541	2025-09-01 14:25:11	2025-09-18 08:35:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	120	A2
2025090110001568	2025-09-01 14:26:38	2025-09-18 08:35:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	114	A2
2025090310000396	2025-09-03 12:53:28	2025-09-18 14:35:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	96	A2
2025090310000467	2025-09-03 14:19:13	2025-09-19 09:15:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	246	A2
2025090210000031	2025-09-02 08:03:51	2025-09-22 05:00:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	46	A2
2025071810000059	2025-07-18 08:18:53	2025-09-22 11:15:50	DGTI::ERP N3	cancelado	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	3203	A2
2025082810001224	2025-08-28 15:51:47	2025-09-22 16:08:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1030	A2
2025091710001172	2025-09-17 17:24:41	2025-09-23 08:53:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	76	A2
2025082210000254	2025-08-22 11:15:10	2025-09-23 14:08:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1852	A2
2025081310001011	2025-08-13 14:48:38	2025-09-23 15:23:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	952	A2
2025091810000573	2025-09-18 14:09:53	2025-09-23 16:15:50	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	136	A2
2025091110000326	2025-09-11 11:01:49	2025-09-23 16:50:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	431	A2
2025091610000817	2025-09-16 14:00:58	2025-09-23 16:51:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	55	A2
2025091510000328	2025-09-15 11:38:59	2025-09-30 12:25:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	42	A2
2025091510000561	2025-09-15 14:08:25	2025-10-01 14:05:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	178	A2
2025090210001137	2025-09-02 16:36:21	2025-10-01 17:40:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	817	A2
2025100310000017	2025-10-03 07:49:05	2025-10-03 12:39:49	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	138	A2
2025100210000779	2025-10-02 13:20:42	2025-10-03 16:21:45	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	170	A2
2025100210000813	2025-10-02 13:44:14	2025-10-03 16:24:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	91	A2
2025091010000186	2025-09-10 10:00:03	2025-10-06 05:00:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1288	A2
2025091710000397	2025-09-17 10:35:49	2025-10-06 05:00:14	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	459	A2
2025092210000396	2025-09-22 12:59:21	2025-10-07 16:15:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	117	A2
2025092610000281	2025-09-26 11:25:34	2025-10-08 08:39:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	142	A2
2025091810000822	2025-09-18 15:44:47	2025-10-08 10:05:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	273	A2
2025092210000609	2025-09-22 15:03:36	2025-10-08 16:20:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	444	A2
2025092410000105	2025-09-24 09:28:48	2025-10-09 11:10:02	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	94	A2
2025100810000081	2025-10-08 08:36:50	2025-10-09 12:16:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	283	A2
2025092410000294	2025-09-24 11:19:59	2025-10-10 08:05:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	157	A2
2025100310000848	2025-10-03 16:17:09	2025-10-10 08:45:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	41	A2
2025093010000121	2025-09-30 09:25:10	2025-10-10 08:51:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	722	A2
2025091210000217	2025-09-12 11:14:39	2025-10-13 05:00:09	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	643	A2
2025100910000597	2025-10-09 12:46:03	2025-10-14 08:57:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	427	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025100810001794	2025-10-08 17:32:43	2025-10-14 12:30:33	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	337	A2
2025092910000472	2025-09-29 12:10:13	2025-10-14 15:15:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	182	A2
2025092910000918	2025-09-29 15:33:28	2025-10-15 09:45:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	183	A2
2025092910000801	2025-09-29 14:47:06	2025-10-15 10:35:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	132	A2
2025092910000811	2025-09-29 14:48:29	2025-10-15 10:35:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	125	A2
2025092910000829	2025-09-29 14:50:57	2025-10-15 14:50:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	321	A2
2025101410000336	2025-10-14 11:34:12	2025-10-16 14:34:45	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	339	A2
2025100210000715	2025-10-02 12:46:04	2025-10-20 05:00:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	227	A2
2025100610000351	2025-10-06 11:25:55	2025-10-22 10:05:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	653	A2
2025100710000377	2025-10-07 10:50:32	2025-10-22 12:50:09	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	59	A2
2025100710000457	2025-10-07 11:32:44	2025-10-22 14:30:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	173	A2
2025100710000028	2025-10-07 08:15:02	2025-10-22 15:00:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	154	A2
2025100610000824	2025-10-06 16:08:31	2025-10-22 15:05:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	250	A2
2025100710000144	2025-10-07 09:43:15	2025-10-22 15:05:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	46	A2
2025100710000073	2025-10-07 09:57:55	2025-10-23 06:02:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	109	A2
2025101610000341	2025-10-16 11:25:28	2025-10-23 08:47:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	97	A2
2025100710000091	2025-10-07 09:14:01	2025-10-27 05:00:33	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	171	A2
2025100810001785	2025-10-08 17:23:02	2025-10-27 05:00:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	248	A2
2025102710000321	2025-10-27 11:02:51	2025-10-27 15:27:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	79	A2
2025100810000697	2025-10-08 11:09:22	2025-10-28 14:05:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	63	A2
2025100710000126	2025-10-07 09:40:10	2025-10-28 14:07:52	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	45	A2
2025101610000761	2025-10-16 16:53:08	2025-10-28 14:10:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	453	A2
2025102210000642	2025-10-22 12:59:28	2025-10-28 14:14:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	115	A2
2025102310000122	2025-10-23 08:46:49	2025-10-28 14:15:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	28	A2
2025102310000748	2025-10-23 14:45:26	2025-10-28 21:23:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	230	A2
2025102410000013	2025-10-24 06:48:55	2025-10-28 21:24:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	83	A2
2025102310000506	2025-10-23 12:12:23	2025-10-28 21:25:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	98	A2
2025102410000184	2025-10-24 08:31:59	2025-10-29 12:09:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	129	A2
2025102910000621	2025-10-29 14:43:38	2025-10-30 09:53:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	116	A2
2025101510000076	2025-10-15 08:28:55	2025-10-31 16:55:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	790	A2
2025101510000718	2025-10-15 14:43:24	2025-11-03 06:00:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	370	A2
2025101710000554	2025-10-17 13:47:30	2025-11-03 06:01:00	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	81	A2
2025102110000564	2025-10-21 14:38:40	2025-11-03 11:48:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	166	A2
2025101710000714	2025-10-17 16:26:33	2025-11-04 14:35:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	301	A2
2025110410000568	2025-11-04 13:16:22	2025-11-06 14:58:58	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	215	A2
2025102210001043	2025-10-22 15:51:43	2025-11-07 12:20:09	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	177	A2
2025101010000049	2025-10-10 08:42:40	2025-11-10 05:01:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	711	A2
2025102410000157	2025-10-24 08:29:34	2025-11-10 05:01:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	29	A2
2025111010000403	2025-11-10 12:09:43	2025-11-10 15:32:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	91	A2
2025111210001033	2025-11-12 16:35:41	2025-11-13 14:00:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	95	A2
2025111110000616	2025-11-11 12:15:23	2025-11-13 14:01:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	176	A2
2025111310000596	2025-11-13 12:35:20	2025-11-14 10:31:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	210	A2
2025111210000365	2025-11-12 11:33:52	2025-11-14 11:54:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	284	A2
2025103110000705	2025-10-31 14:48:31	2025-11-14 11:55:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	871	A2
2025103010000672	2025-10-30 15:12:23	2025-11-14 16:05:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	47	A2
2025103110000143	2025-10-31 09:55:33	2025-11-17 06:01:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	139	A2
2025103110000303	2025-10-31 11:29:55	2025-11-17 06:01:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	27	A2
2025103110000652	2025-10-31 14:22:18	2025-11-17 06:01:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	41	A2
2025110310000613	2025-11-03 13:25:04	2025-11-17 11:19:59	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	538	A2
2025111310000363	2025-11-13 10:16:18	2025-11-17 11:57:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	90	A2
2025103110000778	2025-10-31 15:22:34	2025-11-18 15:50:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	48	A2
2025103110000591	2025-10-31 13:59:13	2025-11-19 16:25:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	161	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025103110000616	2025-10-31 14:00:37	2025-11-19 16:25:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	158	A2
2025102810000471	2025-10-28 11:39:29	2025-11-20 10:20:11	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	248	A2
2025112110000106	2025-11-21 11:11:11	2025-11-21 14:22:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	0	A2
2025110610000886	2025-11-06 16:38:07	2025-11-24 06:01:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	223	A2
2025110710000526	2025-11-07 09:16:31	2025-11-24 06:01:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	404	A2
2025111010000065	2025-11-10 08:40:49	2025-11-26 06:02:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	99	A2
2025112510000242	2025-11-25 10:19:21	2025-11-26 09:46:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	358	A2
2025111010000074	2025-11-10 08:42:34	2025-11-26 17:00:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	194	A2
2025111110000036	2025-11-11 07:53:39	2025-11-26 17:10:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	241	A2
2025081810001163	2025-08-18 15:41:51	2025-11-27 10:20:12	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2001	A2
2025111110000349	2025-11-11 09:42:44	2025-11-27 14:20:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	565	A2
2025112710000641	2025-11-27 14:27:59	2025-11-27 15:41:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	27	A2
2025111210000963	2025-11-12 16:06:21	2025-11-27 16:40:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	33	A2
2025111010000931	2025-11-10 15:50:09	2025-11-28 13:00:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	78	A2
2025103110000401	2025-10-31 12:21:20	2025-11-28 15:50:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	942	A2
2025112810000504	2025-11-28 14:31:04	2025-12-02 09:07:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	52	A2
2025111410000469	2025-11-14 14:57:36	2025-12-02 09:54:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	208	A2
2025111410000512	2025-11-14 15:32:07	2025-12-02 09:55:45	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	439	A2
2025111710000749	2025-11-17 11:08:56	2025-12-02 09:56:31	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	52	A2
2025111710000767	2025-11-17 11:10:17	2025-12-02 09:56:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	50	A2
2025111710000776	2025-11-17 11:11:36	2025-12-02 09:57:40	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	49	A2
2025111810001102	2025-11-18 15:52:29	2025-12-02 10:11:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	369	A2
2025092910001088	2025-09-29 16:18:44	2025-12-02 13:00:01	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1504	A2
2025100210000181	2025-10-02 08:26:43	2025-12-03 11:15:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	3737	A2
2025111810000587	2025-11-18 10:48:49	2025-12-03 12:50:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	108	A2
2025111810000631	2025-11-18 11:13:20	2025-12-03 15:20:06	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	141	A2
2025111310000711	2025-11-13 14:18:44	2025-12-03 16:00:15	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	92	A2
2025110610000475	2025-11-06 13:14:01	2025-12-08 05:01:32	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	103	A2
2025112410000502	2025-11-24 12:54:29	2025-12-09 10:16:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	206	A2
2025111910000451	2025-11-19 14:05:51	2025-12-10 09:15:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	79	A2
2025120910000977	2025-12-09 13:22:12	2025-12-10 11:14:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	104	A2
2025120410012044	2025-12-04 14:38:55	2025-12-10 12:36:42	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	748	A2
2025081910001018	2025-08-19 15:42:18	2025-12-10 14:40:26	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2479	A2
2025120510000797	2025-12-05 12:42:35	2025-12-10 15:52:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	407	A2
2025112510000501	2025-11-25 11:40:55	2025-12-11 09:40:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	122	A2
2025112510001036	2025-11-25 16:15:09	2025-12-11 11:00:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	31	A2
2025112610000035	2025-11-26 07:59:42	2025-12-11 14:45:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	73	A2
2025121110000043	2025-12-11 08:30:09	2025-12-11 17:30:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	30	A2
20251126100000741	2025-11-26 16:10:50	2025-12-12 08:25:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	18	A2
2025112710000659	2025-11-27 14:32:31	2025-12-15 05:01:00	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	156	A2
2025112710000873	2025-11-27 16:56:53	2025-12-15 05:01:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	202	A2
2025121510001161	2025-12-15 11:00:14	2025-12-16 09:43:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	84	A2
2025120210000515	2025-12-02 11:52:27	2025-12-16 11:18:44	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	341	A2
2025121010000358	2025-12-10 08:20:43	2025-12-16 11:22:00	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	279	A2
2025120510000635	2025-12-05 11:12:09	2025-12-16 11:24:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	579	A2
2025120310000719	2025-12-03 16:06:14	2025-12-16 11:25:38	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2049	A2
2025120110000642	2025-12-01 15:00:07	2025-12-17 09:50:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	137	A2
2025112710000882	2025-11-27 16:58:31	2025-12-18 12:40:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	61	A2
2025112710000891	2025-11-27 16:59:37	2025-12-18 12:40:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	62	A2
2025120110000222	2025-12-01 09:17:45	2025-12-18 12:45:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	766	A2
2025112510000822	2025-11-25 14:50:06	2025-12-18 15:00:12	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	614	A2
2025112110000231	2025-11-21 13:41:19	2025-12-19 08:05:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	386	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2025120310000666	2025-12-03 15:52:09	2025-12-22 05:02:38	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	117	A2
2025121810000629	2025-12-18 15:40:00	2025-12-22 10:42:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	501	A2
20251219110000341	2025-12-19 11:42:34	2025-12-22 10:42:39	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	186	A2
2025120810000844	2025-12-08 16:40:08	2025-12-23 16:50:15	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	7	A2
2025120910000413	2025-12-09 09:06:12	2025-12-24 09:20:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	8	A2
2025120910000397	2025-12-09 08:56:09	2025-12-24 11:10:06	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	125	A2
2025111010000252	2025-11-10 10:50:39	2025-12-25 09:35:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1258	A2
2025121110000311	2025-12-11 10:11:33	2025-12-26 13:30:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	156	A2
2025121110000187	2025-12-11 09:15:46	2025-12-29 05:00:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	851	A2
2025121110000669	2025-12-11 13:06:40	2025-12-29 05:00:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	212	A2
2025121110000196	2025-12-11 09:18:34	2025-12-31 12:10:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	452	A2
2025121710000069	2025-12-17 08:18:17	2026-01-02 09:40:03	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	110	A2
2025121610000294	2025-12-16 11:14:40	2026-01-02 09:55:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	152	A2
2025121810000094	2025-12-18 08:35:58	2026-01-02 15:05:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	157	A2
2025121810000496	2025-12-18 10:09:26	2026-01-05 05:01:34	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	121	A2
2025121810000665	2025-12-18 16:08:47	2026-01-05 05:01:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	348	A2
2025121910000565	2025-12-19 14:41:28	2026-01-05 05:01:36	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	42	A2
2025121910000752	2025-12-19 15:55:15	2026-01-05 09:41:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	125	A2
2026010510000645	2026-01-05 13:05:21	2026-01-05 15:52:39	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	63	A2
2025121810000138	2025-12-18 09:21:54	2026-01-07 16:10:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	406	A2
2025122310000744	2025-12-23 15:46:04	2026-01-07 16:10:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	23	A2
2026010710000098	2026-01-07 08:09:39	2026-01-07 16:30:48	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	8	A2
2025120110000679	2025-12-01 15:04:32	2026-01-07 17:05:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	587	A2
2026010610000358	2026-01-06 11:15:03	2026-01-09 15:47:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	267	A2
2025122610000131	2025-12-26 10:02:38	2026-01-12 05:00:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	0	A2
2026010710000507	2026-01-07 13:36:52	2026-01-12 08:21:57	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	647	A2
2026011510000046	2026-01-15 08:32:26	2026-01-15 14:15:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	142	A2
2026011610000375	2026-01-16 11:37:04	2026-01-16 13:38:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	26	A2
2026011910000495	2026-01-19 15:11:12	2026-01-21 09:54:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	162	A2
2026012110000151	2026-01-21 09:18:42	2026-01-22 14:08:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	442	A2
2026010610000625	2026-01-06 14:11:31	2026-01-22 14:10:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	192	A2
2026010510000421	2026-01-05 11:25:51	2026-01-22 14:25:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	253	A2
2026010510000431	2026-01-05 11:27:35	2026-01-22 14:25:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	276	A2
2026010710000276	2026-01-07 10:19:48	2026-01-23 10:10:15	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	417	A2
2026010710000258	2026-01-07 10:08:41	2026-01-23 14:55:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	109	A2
2026012310000371	2026-01-23 11:28:43	2026-01-26 09:17:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	241	A2
2026012310000558	2026-01-23 14:39:19	2026-01-26 09:58:04	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	292	A2
2026011210000561	2026-01-12 15:00:32	2026-01-27 16:20:02	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	78	A2
2026012810000076	2026-01-28 08:27:44	2026-01-28 10:12:47	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	38	A2
2026010810000096	2026-01-08 08:52:45	2026-01-28 10:35:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	604	A2
2026010610000591	2026-01-06 13:47:20	2026-01-29 15:20:15	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	931	A2
2026011310000156	2026-01-13 16:12:23	2026-01-30 10:05:08	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	313	A2
2026011510000644	2026-01-15 15:01:19	2026-02-02 05:01:35	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	122	A2
2026011610000599	2026-01-16 14:08:06	2026-02-02 05:01:36	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	22	A2
2026011610000277	2026-01-16 10:53:52	2026-02-02 05:01:37	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	252	A2
2026020210000103	2026-02-02 08:22:49	2026-02-02 11:12:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	10	A2
2026011410000879	2026-01-14 15:26:17	2026-02-05 09:50:11	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	256	A2
2026011610000151	2026-01-16 09:56:32	2026-02-06 08:05:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	260	A2
2026012210000256	2026-01-22 10:34:14	2026-02-06 11:15:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	36	A2
2026011610000535	2026-01-16 13:33:36	2026-02-06 11:30:04	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Fiscal::Solicitar outro serviço N3	Requisição	657	A2
2026020510000563	2026-02-05 14:47:14	2026-02-06 15:12:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	35	A2
2026020510000509	2026-02-05 13:50:22	2026-02-06 16:33:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	167	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2026012110000936	2026-01-21 16:42:27	2026-02-09 05:00:12	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	523	A2
2026012710000149	2026-01-27 08:34:28	2026-02-10 09:52:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2885	A2
2026021010000222	2026-02-10 10:59:36	2026-02-11 12:55:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	423	A2
2026011610000446	2026-01-16 12:28:43	2026-02-11 15:10:18	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Orçamento::Solicitar outro serviço N3	Requisição	279	A2
2026021110000284	2026-02-11 11:34:49	2026-02-12 08:56:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	176	A2
2026020910000458	2026-02-09 11:43:28	2026-02-12 08:56:54	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	185	A2
2026010710000338	2026-01-07 10:57:26	2026-02-13 05:00:03	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1413	A2
2026010910000101	2026-01-09 09:29:53	2026-02-13 05:00:04	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	918	A2
2026012910000341	2026-01-29 11:31:42	2026-02-13 14:10:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	75	A2
2026012910000485	2026-01-29 13:28:42	2026-02-16 05:00:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	47	A2
2026012910000529	2026-01-29 13:46:35	2026-02-16 05:00:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	276	A2
2026012910000556	2026-01-29 14:10:50	2026-02-16 05:00:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	171	A2
2026013010000581	2026-01-30 15:51:36	2026-02-16 05:00:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	112	A2
2026020210000381	2026-02-02 11:12:28	2026-02-17 12:40:16	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	79	A2
2026012310000469	2026-01-23 10:28:05	2026-02-17 15:20:14	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	907	A2
2026020210000112	2026-02-02 08:24:08	2026-02-18 10:50:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	49	A2
2026020410000056	2026-02-04 08:02:35	2026-02-19 15:45:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	187	A2
2025121210000274	2025-12-12 10:22:14	2026-02-19 16:10:19	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Viagem::Solicitar outro serviço N3	Requisição	3447	A2
2026020210000265	2026-02-02 10:18:26	2026-02-19 16:10:20	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	739	A2
2026020310000343	2026-02-03 11:11:11	2026-02-20 05:00:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1096	A2
2026012710000327	2026-01-27 10:30:01	2026-02-20 10:25:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	1724	A2
2026020910000485	2026-02-09 11:49:16	2026-02-23 10:35:02	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	396	A2
2026012310000209	2026-01-23 10:28:42	2026-02-25 10:10:17	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	289	A2
2026012810000601	2026-01-28 13:49:57	2026-02-26 10:50:01	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	2283	A2
2026021210000835	2026-02-12 15:30:07	2026-03-02 05:00:08	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	103	A2
2026021310000441	2026-02-13 09:47:17	2026-03-06 10:10:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	82	A2
2026021910000082	2026-02-19 08:38:51	2026-03-09 05:00:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	346	A2
2026021910000181	2026-02-19 09:15:46	2026-03-09 05:00:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	303	A2
2026021910000199	2026-02-19 09:16:37	2026-03-09 05:00:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	311	A2
2026021910000206	2026-02-19 09:18:28	2026-03-09 05:00:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	318	A2
2026021910000215	2026-02-19 09:19:40	2026-03-09 05:00:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	459	A2
2026021910000288	2026-02-19 09:32:23	2026-03-10 09:10:00	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	279	A2
2026021210000639	2026-02-12 14:01:27	2026-03-10 09:50:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	414	A2
2026031010000122	2026-03-10 09:01:55	2026-03-10 12:22:43	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	31	A2
20260219100001063	2026-02-19 14:37:57	2026-03-10 13:35:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	140	A2
2026022010000409	2026-02-20 13:16:14	2026-03-11 09:15:05	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	128	A2
2026020910000476	2026-02-09 11:48:02	2026-03-11 09:25:06	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	312	A2
2026031010000097	2026-03-10 08:49:58	2026-03-11 09:26:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	80	A2
2026022410000107	2026-02-24 08:52:42	2026-03-11 09:30:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	32	A2
2026022410000072	2026-02-24 08:48:23	2026-03-11 16:40:16	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	63	A2
2026022010000196	2026-02-20 10:50:47	2026-03-12 05:00:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	433	A2
2026022310000191	2026-02-23 08:34:57	2026-03-12 05:00:13	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	499	A2
2026022310000207	2026-02-23 08:35:53	2026-03-12 05:00:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	363	A2
2026022410000778	2026-02-24 13:26:01	2026-03-12 05:00:15	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	127	A2
2026022410000812	2026-02-24 13:35:23	2026-03-12 05:00:17	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	284	A2
2026022410000483	2026-02-24 11:06:28	2026-03-12 08:35:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	62	A2
2026022410000091	2026-02-24 08:50:46	2026-03-12 10:55:10	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	294	A2
2026022510000285	2026-02-25 10:45:56	2026-03-13 10:50:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	66	A2
2026022310000789	2026-02-23 14:49:34	2026-03-13 11:00:19	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	453	A2
2026022510000132	2026-02-25 08:59:26	2026-03-16 05:00:20	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	894	A2
2026022510000365	2026-02-25 11:42:12	2026-03-16 05:00:21	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	389	A2
2026022510000552	2026-02-25 13:42:40	2026-03-16 05:00:22	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	224	A2

ANEXO I-I
 RELAÇÃO DE CHAMADOS DE SUPORTE FUNCIONAL NO PERÍODO DE 04/2024 À 03/2026

Chamado#	Criado	Hora de Fechamento	Fila	Estado	Serviço	Tipo	Tempo de solução em minutos	ITEM
2026022610000087	2026-02-26 09:01:57	2026-03-16 05:00:23	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	192	A2
2026022710000263	2026-02-27 09:23:16	2026-03-16 05:00:23	DGTI::ERP N3	fechado por decurso de prazo	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	126	A2
2026022710000101	2026-02-27 09:00:39	2026-03-16 05:00:24	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	307	A2
2026022710000111	2026-02-27 09:03:24	2026-03-16 05:00:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	305	A2
2026022710000129	2026-02-27 09:04:35	2026-03-16 05:00:25	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	304	A2
2026022710000138	2026-02-27 09:05:50	2026-03-16 05:00:26	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	304	A2
2026022710000156	2026-02-27 09:07:07	2026-03-16 05:00:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	303	A2
2026022710000165	2026-02-27 09:08:06	2026-03-16 05:00:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	302	A2
2026022710000174	2026-02-27 09:09:21	2026-03-16 05:00:27	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	309	A2
2026022710000209	2026-02-27 09:10:59	2026-03-16 05:00:28	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	305	A2
2026022710000227	2026-02-27 09:12:36	2026-03-16 05:00:28	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	304	A2
2026022710000236	2026-02-27 09:13:44	2026-03-16 05:00:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	304	A2
2026022710000245	2026-02-27 09:14:57	2026-03-16 05:00:29	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	325	A2
2026022710000254	2026-02-27 09:16:34	2026-03-16 05:00:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	323	A2
2026022710000647	2026-02-27 12:39:35	2026-03-16 05:00:30	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	252	A2
2026022710000361	2026-02-27 10:24:03	2026-03-17 09:55:01	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	435	A2
2026030210000638	2026-03-02 12:37:26	2026-03-18 16:45:11	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	115	A2
2026030310000832	2026-03-03 15:16:33	2026-03-19 08:52:55	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	430	A2
2026020610001015	2026-02-06 15:55:30	2026-03-19 10:45:07	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	440	A2
2026030410000063	2026-03-04 08:40:00	2026-03-19 16:40:14	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	208	A2
2026031210001511	2026-03-12 15:06:33	2026-03-20 16:04:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	377	A2
2026030210000611	2026-03-02 12:29:13	2026-03-20 17:55:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	133	A2
2026030410000214	2026-03-04 10:04:40	2026-03-23 05:00:18	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Suprimentos::Solicitar outro serviço N3	Requisição	67	A2
2026030610000069	2026-03-06 09:03:23	2026-03-24 13:01:46	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Gestão de Pessoas::Solicitar outro serviço N3	Requisição	124	A2
2026031710001083	2026-03-17 16:10:13	2026-03-24 14:49:56	DGTI::ERP N3	fechado com êxito	Tecnologia da Informação::ERP::Financeiro::Solicitar outro serviço N3	Requisição	120	A2

ANEXO I-J

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Descritivo das abas da planilha:

NOME DA ABA	DESCRIPTIVO
LEIA-ME	Contém as instruções de preenchimento da planilha. NÃO EDITAR
PERFIS	Relação dos perfis profissionais que irão compor a equipe executora do contrato. EDITAR SOMENTE AS CÉLULAS EM AZUL
SERVIÇO S1A	Aba destinada a demonstrar a formação do valor mensal do Serviço S1A - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft HCM. EDITAR SOMENTE AS CÉLULAS EM AZUL
SERVIÇO S1B	Aba destinada a demonstrar a formação do valor mensal do Serviço S1B - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft FSCM. EDITAR SOMENTE AS CÉLULAS EM AZUL
SERVIÇO S1C	Aba destinada a demonstrar a formação do valor mensal do Serviço S1C - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle Hyperion. EDITAR SOMENTE AS CÉLULAS EM AZUL
SERVIÇO S1D	Aba destinada a demonstrar a formação do valor mensal do Serviço S1D - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico ONSESOURCE TAX ONE. EDITAR SOMENTE AS CÉLULAS EM AZUL
PLANILHA DE PREÇOS	Planilha final de preços da Empresa Licitante calculado a partir dos valores das abas anteriores. NÃO EDITAR
CUSTOS_PERFIL_1 A CUSTOS_PERFIL_10	Planilha de custos e formação de preços de cada perfil profissional. Se houver mais de 10 (dez) perfis profissionais na proposta, a Empresa Licitante deverá copiar a aba e renomear. EDITAR AS CÉLULAS QUE JULGAR NECESSÁRIO
COMPOSICAO	Planilha utilizada para os cálculos dos custos de cada perfil. EDITAR DE ACORDO COM A NECESSIDADE

Segue abaixo a imagem de cada uma das abas da planilha que será enviada pela Finep para preenchimento.

ABA: LEIA-ME

PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
<p>- Esta planilha é parte do processo contratação. - O correto preenchimento da planilha é de responsabilidade da Empresa. - O não preenchimento, o preenchimento incorreto ou o não envio, quando solicitado, poderá resultar em desclassificação da Empresa, conforme regras constantes no Termo de Referência do Processo de contratação.</p>			
Objeto	Serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.		
CONTEÚDO DO ARQUIVO			
Este arquivo é composto de 19 planilhas (abas), são elas:			
Número	Nome da aba	Conteúdo da planilha (aba)	INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO
1	LEIA-ME	Contém as instruções de preenchimento.	Nada deverá ser editado nesta aba
2	Dados da Empresa:	Nome da Empresa, CNPJ e dados do contato.	Preencher somente as células na cor azul. - Os dados, após preenchidos nesta aba, serão transferidos para as outras.
3	PERFIS	Relação dos perfis profissionais que irão compor a equipe executora do contrato.	Preencher somente as células na cor azul. - Os perfis utilizados para a formação de preços do Pregão encontram-se preenchidos na planilha sem os valores salariais e os custos para as Empresas. - É permitida a inclusão de outros perfis profissionais na tabela. - Devem ser preenchidas as células referentes ao perfil profissional, salário do perfil profissional e custo do perfil profissional para a Empresa, de acordo com os perfis que irão compor a equipe executora. - Os nomes dos perfis profissionais, salários e custo para a Empresa serão transportados para as outras planilhas com abas azuis, não será necessário preencher nas outras abas. OBS.: O custo do perfil profissional para a Empresa não é apenas o salário, mas a soma de todos os investimentos necessários para atrair, contratar e manter um colaborador com as competências desejadas, incluindo os benefícios, impostos e taxas.
4	SERVIÇO S1A	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft HCM.	Preencher somente as células na cor azul. - Planilhas destinadas a calcular o valor mensal dos serviços S1 de suporte técnico e funcional. - O campo referente ao Perfil profissional é uma caixa de seleção, após a escolha dos perfis profissionais que farão parte da equipe, o salário e o custo do profissional para a Empresa estarão preenchidos com os valores informados na planilha "PERFIS", será necessário completar o preenchimento com a alocação do tempo do profissional em % (a taxa de alocação é referente ao percentual do tempo mensal que o perfil profissional estará alocado na atividade) e a quantidade de profissionais que irão compor a equipe de acordo com o perfil escolhido.
5	SERVIÇO S1B	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft FSCM.	- Caso existam custos adicionais com os membros da equipe, tais como equipamentos ou softwares as células em azul na parte inferior do formulário devem ser preenchidas, os valores serão calculados e adicionados aos custos de cada profissional.
6	SERVIÇO S1C	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle HYPERION.	- Ao final do preenchimento a planilha informará o custo fixo por mês do serviço, este valor será transferido para a planilha "PROPOSTA".
7	SERVIÇO S1D	Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico ONESOURCE TAX ONE.	
8	PLANILHA DE PREÇOS	Planilha final de preços da Empresa Licitante	NÃO ALTERAR CÉLULAS PREENCHIMENTO AUTOMÁTICO
9	CUSTOS_PERFIL_1	Planilha de custos e formação de preços de cada perfil profissional.	<p>- A célula na cor azul (linha 2) é uma caixa de seleção, deverá ser escolhido o perfil para o qual a formação de preços será calculada. - A célula na cor amarela (linha 6) será preenchida de forma automática com o salário referente ao perfil selecionado, esta célula não deve editada. - Após o preenchimento da célula referente ao perfil profissional os demais campos serão calculados de acordo com os parâmetros existentes da planilha composição. - A Empresa Licitante poderá adaptar o preenchimento das células de acordo com o modelo de contratação de pessoal da Licitante, por exemplo: CLT, Contratação de Pessoa Jurídica, Participação societária. Se houver mais de 10 (dez) perfis profissionais na proposta, a Empresa Licitante deverá copiar a aba e renomeá-la.</p>
10	CUSTOS_PERFIL_2		
11	CUSTOS_PERFIL_3		
12	CUSTOS_PERFIL_4		
13	CUSTOS_PERFIL_5		
14	CUSTOS_PERFIL_6		
15	CUSTOS_PERFIL_7		
16	CUSTOS_PERFIL_8		
17	CUSTOS_PERFIL_9		
18	CUSTOS_PERFIL_10		
19	COMPOSICAO	Planilha utilizada para os cálculos dos custos de cada perfil.	Editar de acordo com a necessidade.

ABA: SERVIÇO S1A

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS DO SERVIÇO S1A										
Objeto	Serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.									
Nome da Empresa										
CNPJ										
GRUPO 1										
ITEM S1A - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft HCM										
Componentes de Custo do Time										
Perfil Profissional	Salário (S)	Custo Perfil (Cp = S x Fator-k)	Custo Adicionais por perfil (Ca)	Custo total por perfil (Ct = Cp + Ca)	Taxa de Alocação (Ta)	Alocação em horas (A = Ta x 160)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Horas por perfil (Hp = A x Q)	Custo por Hora (Ch = Ct / 160)	Custo Mensal do Perfil (Cm = A x Q x Ch)
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
Total						0,0	0	0,0	R\$ -	R\$ -
Componentes de Custos Adicionais										
Descrição										Valor Mensal
Custos com software										
Custos com recursos de computação										
Custos com equipamentos										
Custos com serviços de informações										
Outros custos (especificar)										
Custos Adicionais por perfil/mês										\$ -
Custo Fixo por Mês do Serviço										\$ -

→ 1 - Informar o Perfil Profissional;
2 - Informar a Taxa de Alocação;
3 - Informar a Quantidade de Profissionais por perfil;

→ 4 - Informar os Custos Adicionais. O valor será adicionado automaticamente no campo Custo Adicional por Perfil (Ca).

ABA: SERVIÇO S1B

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS DO SERVIÇO S1B										
Objeto	Serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.									
Nome da Empresa										
CNPJ										
GRUPO 1										
ITEM S1B - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft FSCM										
Componentes de Custo do Time										
Perfil Profissional	Salário (S)	Custo Perfil (Cp = S x Fator-k)	Custo Adicionais por perfil (Ca)	Custo total por perfil (Ct = Cp + Ca)	Taxa de Alocação (Ta)	Alocação em horas (A = Ta x 160)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Horas por perfil (Hp = A x Q)	Custo por Hora (Ch = Ct / 160)	Custo Mensal do Perfil (Cm = A x Q x Ch)
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
Total						0,0	0	0,0	R\$ -	R\$ -
Componentes de Custos Adicionais										
Descrição										Valor Mensal
Custos com software										
Custos com recursos de computação										
Custos com equipamentos										
Custos com serviços de informações										
Outros custos (especificar)										
Custos Adicionais por perfil/mês										\$ -
Custo Fixo por Mês										\$ -

1 - Informar o Perfil Profissional;
2 - Informar a Taxa de Alocação;
3 - Informar a Quantidade de Profissionais por perfil;

4 - Informar os Custos Adicionais. O valor será adicionado automaticamente no campo Custo Adicional por Perfil (Ca).

ABA: SERVIÇO S1C

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS DO SERVIÇO S1C										
Objeto	Serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.									
Nome da Empresa										
CNPJ										
GRUPO 1										
ITEM S1C - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico Oracle Hyperion										
Componentes de Custo do Time										
Perfil Profissional	Salário (S)	Custo Perfil (Cp = S x Fator-k)	Custo Adicionais por perfil (Ca)	Custo total por perfil (Ct = Cp + Ca)	Taxa de Alocação (Ta)	Alocação em horas (A = Ta x 160)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Horas por perfil (Hp = A x Q)	Custo por Hora (Ch = Ct / 160)	Custo Mensal do Perfil (Cm = A x Q x Ch)
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
Total							0	0,0	R\$ -	R\$ -
Componentes de Custos Adicionais										
Descrição										Valor Mensal
Custos com software										
Custos com recursos de computação										
Custos com equipamentos										
Custos com serviços de informações										
Outros custos (especificar)										
Custos Adicionais por perfil/mês										\$ -
Custo Fixo por Mês										\$ -

→ 1 - Informar o Perfil Profissional;
2 - Informar a Taxa de Alocação;
3 - Informar a Quantidade de Profissionais por perfil;

→ 4 - Informar os Custos Adicionais. O valor será adicionado automaticamente no campo Custo Adicional por Perfil (Ca).

ABA: SERVIÇO S1D

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS DO SERVIÇO S1D										
Objeto	Serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.									
Nome da Empresa										
CNPJ										
GRUPO 1										
ITEM S1D - Serviços de suporte técnico e funcional de manutenção do ambiente tecnológico ONESOURCE TAX ONE										
Componentes de Custo do Time										
Perfil Profissional	Salário (S)	Custo Perfil (Cp = S x Fator-k)	Custo Adicionais por perfil (Ca)	Custo total por perfil (Ct = Cp + Ca)	Taxa de Alocação (Ta)	Alocação em horas (A = Ta x 160)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Horas por perfil (Hp = A x Q)	Custo por Hora (Ch = Ct / 160)	Custo Mensal do Perfil (Cm = A x Q x Ch)
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
						0,0		0,0		
Total						0		0,0	R\$ -	R\$ -
Componentes de Custos Adicionais										
Descrição										Valor Mensal
Custos com software										
Custos com recursos de computação										
Custos com equipamentos										
Custos com serviços de informações										
Outros custos (especificar)										
Custos Adicionais por perfil/mês										\$ -
Custo Fixo por Mês										\$ -

1 - Informar o Perfil Profissional;
2 - Informar a Taxa de Alocação;
3 - Informar a Quantidade de Profissionais por perfil;

4 - Informar os Custos Adicionais. O valor será adicionado automaticamente no campo Custo Adicional por Perfil (Ca).

ABA: PLANILHA DE PREÇOS

PLANILHA DE PREÇOS	
OBJETO	Serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.
EMPRESA	
CNPJ	

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade de Máxima Estimada	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	S1A	Serviços de suporte e manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft HCM	Mensal	6	-	-
	S1B	Serviços de suporte e manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft FSCM	Mensal	6	-	-
	S1C	Serviços de suporte e manutenção do ambiente tecnológico Oracle Hyperion	Mensal	6	-	-
	S1D	Serviços de suporte e manutenção do ambiente tecnológico ONESOURCE TAX ONE	Mensal	6	-	-
Valor Global da Proposta (R\$)						-

ABAS: CUSTO_PERFIL_1 À CUSTO_PERFIL_10

PERFIL PROFISSIONAL:		
Composição de custos		
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1	Ítem de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
A	Salário Base	100%
Total da remuneração		0,00
MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS		
Submódulo 1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.1	Ítem de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33%
B	Férias e Adicional de Férias	7,78%
Total do 13º salário, Férias e adicional de férias		16,11%
Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições		
2.2	Ítem de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
A	INSS	5,00%
B	Salário Educação	2,50%
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,00%
D	SESC ou SESI	1,50%
E	SENAI - SENAC	1,00%
F	SEBRAE	0,60%
G	INCRA	0,20%
H	FGTS	8,00%
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		21,80%
Submódulo 3 - Benefícios Mensais e Diários		
2.3	Ítem de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
A	Vale-transporte	242,00
	Desconto legal sobre transporte	#VALOR!
	Valor do Vale Transporte	#VALOR!
B	Auxílio-alimentação	814,00
	Desconto do Auxílio-alimentação	15,00%
	Valor do Auxílio-alimentação	691,90
C	Assistência Médica	184,85
Total de benefícios mensais e diários		#VALOR!
2	QUADRO RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS	Valor (R\$)
2.1	Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias (custo não renovável) e Adicional de Férias	0,00
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	0,00
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários	#VALOR!
Total dos Encargos e Benefícios		#VALOR!
MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO		
3	Ítem de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44%
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24%
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,46%
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04%
Total da provisão para rescisão		5,63%
MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
4	Ítem de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
Total do custo de reposição do profissional ausente		0,00%
MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS		
5	Ítem de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
Total Insumos Diversos		0,00
MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS		
6	Ítem de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)	5,00%
B	Lucro	10,00%
C	Tributos	9,25%
C.1	PIS	0,65%
C.2	COFINS	3,00%
C.3	ISS	2,00%
C.4	Outros tributos - CPRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	3,60%
Total dos custos indiretos e tributos		24,25%
QUADR-RESUMO DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por profissional)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição Remuneração	0,00
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios	#VALOR!
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	0,00
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	0,00
5	Módulo 5 - Insumos Diversos	0,00
Subtotal (A+B+C+D)		#VALOR!
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	#VALOR!
Valor mensal por profissional		#VALOR!
	Fator-K	#VALOR!

ABA: COMPOSICAO

Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias		%	Memória de cálculo	Fundamento
A	13º Salário	8,33%	$((1/12) \times 100) \cong 8,33\%$	Art. 7º, VIII, CF/88, Decreto n. 57.155, de 3/11/1965
B	Férias e Adicional de Férias	7,78%	$((1/3) \times (1/12)) + (1/20) \times 100 \cong 7,78\%$	Art. 7º, XVII, CF/88;
Total do 13º salário e adicional de férias		16,11%		
Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições		%	Memória de cálculo	Fundamento
2.2 Itens de Custos (Descrição)				
A	INSS	5,00%		Art. 9º-A, da Lei nº 12.546/2011 (incluído pela Lei nº 14.973/2024)
B	Salário Educação	2,50%		Anexo II da IN RFB n. 971/09, art. 3º, inciso I do Decreto nº 87.043/1982; art. 15 – Lei nº 9.424/96; art. 1º § 1º - Decreto Nº 6.003/2006; art. 212 § 5º da Constituição Federal; Súmula Nº 732 do STF.
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,00%		Anexo V do Regulamento da Previdência Social – RPS (Decreto n. 3.048/1999) e regras de enquadramento dispostas na Instrução Normativa RFB n. 971/2009 e/ou legislação superveniente, Súmula 351 do STJ.
D	SESC ou SESI	1,50%		Anexo II da IN RFB n. 971/09, art. 30 da Lei nº 8.036/90; art. 1º da Lei nº 8.154/90; art. 240 da Constituição Federal.
E	SENAI - SENAC	1,00%		Anexo II da IN RFB n. 971/09; Decreto n.º 2.318/86
F	SEBRAE	0,60%		Anexo II da IN RFB n. 971/09, Art. 8º, Lei n.º 8.029/90 e Lei n.º 8154/90
H	INCORA	0,20%		Anexo II da IN RFB n. 971/09, Lei n.º 7.787/89; DL n.º 1.148/70; Lei Complementar nº 11/71.
G	FGTS	8,00%		Art. 15, Lei nº 8.036/90 e Art. 7º, III,
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		21,80%		
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários		R\$	Memória de cálculo	Fundamento
A	Vale-Transporte	R\$ 5,50	VT = Valor Unitário x 2 passes x 22 dias	Artigo 4º, § Único, da Lei nº 7.418/85 e art. 9º do Decreto nº 95.247/87.
	Desconto legal sobre transporte	6,00%	Desconto = % sobre o Salário Base	CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2024/2025 - NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: DF000783/2024 (https://www.sindpd-df.org.br/acordo_coletivo/particulares/Convencao-Coletiva-De-Trabalho-2024-2025.pdf)
	Valor do Vale Transporte		Se (VT - Desconto) > 0, então: Valor do Vale Transporte = VT - Desconto	
	Auxílio-Alimentação	R\$ 37,00	Aux-Alt = Valor Unitário x 22 dias	Artigo 458, §§ 2º e 3º, da CLT, Lei nº 6.321/78, Decreto nº 5/91 e CCT.
B	Ata R\$ 2.407,00	0,00%	Desconto = % sobre o Salário Base	CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2024/2025 - NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: DF000783/2024 (https://www.sindpd-df.org.br/acordo_coletivo/particulares/Convencao-Coletiva-De-Trabalho-2024-2025.pdf)
	De R\$ 2.407,01 a R\$ 4.073,39	3,75%	Desconto = % sobre o Salário Base	
	De R\$ 4.073,40 a R\$ 5.924,92	5,62%	Desconto = % sobre o Salário Base	
	De R\$ 5.924,93 a R\$ 7.406,17	7,50%	Desconto = % sobre o Salário Base	
	De R\$ 7.406,18 a R\$ 9.072,58	11,25%	Desconto = % sobre o Salário Base	
	Acima de R\$ 9.072,59	15,00%	Desconto = % sobre o Salário Base	
C	Assistência Médica	R\$ 184,85		
Módulo 3 - Provisão para Rescisão		%	Memória de cálculo	Fundamento
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42%	$((0,05 \times (1/12) \times 100) \cong 0,42\%$	Art. 7º, XXI, CF/88, Art. 477, 487 e 491 da CLT, Lei n. 12.506/2011.
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	$((0,08 \times 0,0042) \times 100) \cong 0,03\%$	Súmula 305 TST.
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44%	$(0,08 \times 0,4 \times 0,9 \times [1 + 1/12 + 1/12 + (1/3 \times 1/12)]) \cong 3,44\%$	Art. 18 da Lei 8.036/90, Art. 12 da Lei 13.932/2019, Art. 5º, inciso III, da IN STJ/GD/G n. 14/2020.
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24%	$((7/30) + (7/30 \times 0,1 \times 8/12)) / 20 \times 100 \cong 1,24\%$	Art. 7º, XXI, CF/88, 477, 487 e 491 CLT, Acórdãos n. 1904/2007-TCU-Plenário e n. 3006/2010-TCU-Plenário
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio trabalhado	0,46%	$((0,3680 \times 0,0124) \times 100) \cong 0,46\%$	Acórdãos n. 1904/2007-TCU-Plenário e n. 3006/2010-TCU-Plenário
F	Multa do FGTS sobre Aviso Prévio Trabalhado	0,04%	$((0,0124 \times 0,08) \times 0,4 \times 100) \cong 0,04\%$	Art. 12 da Lei 13.932/2019, Acórdãos n. 1904/2007-TCU-Plenário e n. 3006/2010-TCU-Plenário
Total da provisão para rescisão		5,63%	A+B+C+D+E+F	
MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS		%	Memória de cálculo	Fundamento
6 Itens de Custos (Descrição)				
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)	5,00%	(Módulo1 + Módulo2 + Módulo3 + Módulo4) x 5%	Valores extraído do MANUAL DE PREENCHIMENTO DO MODELO DE PLANILHAS DE CUSTOS E DE FORMAÇÃO DE PREÇOS do SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - STJ
B	Lucro	10,00%	(Módulo1 + Módulo2 + Módulo3 + Módulo4 + Custos Indiretos) x 10%	
C	Tributos	9,25%	C% (em percentual) = C1 + C2 + C3 + C4	
C.1	PIIS	0,65%		
C.2	COFINS	3,00%		Os tributos (ISS, COFINS e PIS) foram definidos utilizando o regime de tributação de Lucro Real (Incidência cumulativa de PIS/COFINS)
C.3	ISS	2,00%		
C.4	Outros tributos - CPRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	3,60%		Art. 9º-A, da Lei nº 12.546/2011 (incluído pela Lei nº 14.973/2024)
Total dos custos indiretos e tributos		24,25%	A+B+C	

TERMO DE COMPROMISSO DE CONSTITUIÇÃO DE CONSÓRCIO

I – DAS PARTES

A empresa BLEND IT CONSULTORIA E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Jaceru, nº 384, Sala 04, Vila Gertrudes, CEP 04705-000, na cidade de São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 04.860.567/0001-99, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente BLEND IT ou CONSORCIADA LÍDER;

E a empresa LYM TECH TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Doutor Borman, nº 6, Sala 504, Centro, CEP 24020-320, na cidade de Niterói/RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 31.715.243/0001-30, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente LYMTECH ou CONSORCIADA;

Têm entre si justo e acordado o presente TERMO DE COMPROMISSO DE CONSTITUIÇÃO DE CONSÓRCIO, para os fins previstos na legislação aplicável e no instrumento convocatório da Financiadora de Estudos e Projetos – FINEP, mediante as cláusulas e condições seguintes.

II – DOS CONSIDERANDOS

CONSIDERANDO o interesse das PARTES em participar conjuntamente do processo de contratação promovido pela Financiadora de Estudos e Projetos – FINEP, cujo objeto consiste na prestação de serviços especializados de suporte, manutenção e sustentação de aplicações corporativas de backoffice, contemplando soluções Oracle HCM, FCSM, Hyperion e Tax One;

CONSIDERANDO que o Termo de Referência exige capacidade técnica e operacional para execução integral do objeto contratual;

CONSIDERANDO que as PARTES possuem expertise técnica complementar e interesse comum na formação de consórcio para atendimento integral das exigências técnicas, operacionais e contratuais;

CONSIDERANDO a inexistência de vedação expressa à participação em consórcio no instrumento convocatório;

Resolvem celebrar o presente instrumento particular de compromisso de constituição de consórcio.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

O presente instrumento tem por objeto formalizar o compromisso das PARTES de constituírem CONSÓRCIO para participação conjunta no processo de contratação promovido pela Financiadora

de Estudos e Projetos – FINEP, incluindo todas as fases do certame, apresentação de proposta técnica e comercial, habilitação, negociação, eventual adjudicação e celebração do respectivo contrato administrativo.

Parágrafo Único. As PARTES comprometem-se a cumprir integralmente todas as obrigações decorrentes da participação no certame e eventual contratação.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA LIDERANÇA DO CONSÓRCIO

O CONSÓRCIO utilizará a denominação: CONSÓRCIO BLEND_LYM

Parágrafo Primeiro. A empresa BLEND IT CONSULTORIA E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA será a empresa líder do CONSÓRCIO, cabendo-lhe a representação administrativa, técnica, comercial e institucional perante a FINEP.

Parágrafo Segundo. A empresa líder possuirá poderes para:

I – representar o CONSÓRCIO perante a Administração;

II – receber notificações, intimações e comunicações;

III – apresentar documentos e propostas;

IV – praticar todos os atos necessários à participação no certame;

V – representar o CONSÓRCIO durante a execução contratual, sem prejuízo da responsabilidade solidária das consorciadas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA

As PARTES responderão solidariamente perante a FINEP por todos os atos praticados no âmbito do certame e por todas as obrigações decorrentes da eventual contratação.

Parágrafo Único. A responsabilidade solidária compreenderá obrigações técnicas, operacionais, financeiras, trabalhistas, previdenciárias, fiscais e contratuais relacionadas ao objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DA PARTICIPAÇÃO DAS CONSORCIADAS

As PARTES comprometem-se a atuar de forma integrada e coordenada para execução integral do objeto contratual.

Parágrafo Primeiro. A divisão operacional das atividades entre as consorciadas será definida em instrumento próprio e poderá contemplar especializações técnicas específicas, sem prejuízo da responsabilidade solidária perante a FINEP.

Parágrafo Segundo. A eventual distribuição interna de atividades não caracterizará subcontratação, permanecendo ambas as consorciadas diretamente vinculadas às obrigações assumidas perante a Administração.

CLÁUSULA QUINTA – DA INALTERABILIDADE DO AJUSTE

As PARTES comprometem-se a não alterar a composição do CONSÓRCIO sem prévia e expressa anuência da FINEP, mantendo durante todo o certame e eventual execução contratual as condições de habilitação e qualificação apresentadas.

CLÁUSULA SEXTA – DA CAPACIDADE TÉCNICA

As PARTES declaram possuir capacidade técnica e operacional compatível com as exigências do Termo de Referência, comprometendo-se a apresentar toda a documentação necessária à comprovação da qualificação técnica do CONSÓRCIO.

Parágrafo Único. A comprovação da capacidade técnica poderá ocorrer mediante somatório dos acervos técnicos e atestados das empresas consorciadas, na forma da legislação aplicável e das regras do certame.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO INSTRUMENTO DEFINITIVO

Na hipótese de adjudicação do objeto em favor do CONSÓRCIO, as PARTES obrigam-se a promover a formal constituição e registro do CONSÓRCIO, observando os prazos e requisitos estabelecidos pela FINEP e pela legislação aplicável.

Parágrafo Único. O instrumento definitivo de constituição do CONSÓRCIO observará integralmente os termos deste compromisso.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

- O presente Termo de Compromisso vigorará a partir de sua assinatura até:
- I – a formal constituição do CONSÓRCIO e assinatura do respectivo instrumento definitivo;
- II – a revogação ou anulação do certame;
- III – a adjudicação do objeto a terceiro;
- IV – a desclassificação definitiva ou inabilitação definitiva do CONSÓRCIO.

CLÁUSULA NONA – DO ENDEREÇO O CONSÓRCIO

Para todos os fins relacionados ao certame, o CONSÓRCIO adotará como endereço o da empresa líder: Rua Jaceru, nº 384, Sala 04, Vila Gertrudes – São Paulo/SP – CEP 04705-000.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo/SP para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste instrumento, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e acordadas, firmam as PARTES o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, juntamente com duas testemunhas.

São Paulo/SP, 20 de maio de 2026.

BLEND IT CONSULTORIA E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA

Representante Legal: 

Roberto Marques de Abreu

LYM TECH TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA

Representante Legal: Marcelo Benitez

Marcelo Alberto Benitez Kappes

Testemunhas:

Fernando Silvestre

Nome: Fernando de Brito Silvestre

CPF nº 337.650.298-66

Carlos Machado Luiz

Nome: Carlos Machado Luiz

CPF nº 033.424.037-99

Certificação de conclusão

Summary

ID do documento: 2C8F47A0-HGAGQAQVTMEEXS1GWVX6RPRV23IPHSVR3CUZQ46BNPQ

Nome do documento: BlendIT e Lymtech - Compromisso de Constituição de Consórcio - FINEP

Enviado por: assinatura.digital <assinatura.digital@blendit.com.br>

Organização: Blend IT

Enviado em: May 20, 2026 10:21:07 BRT

Concluído em: May 20, 2026 11:59:14 BRT

Ordem de assinatura: Sequencial

N.º de documentos: 1

Time zone: America/Sao_Paulo (GMT-03:00)

Signatários: 4


Recebe uma cópia: 0

Aprovadores: 0

Testemunhas: 0

Revisores destinatários: 0

Destinatários


Signatário Carlos Machado
carlos.machado@blendit.com

Assinatura

Carlos Machado Juiz

Enviado por e-mail em: May 20, 2026 10:21:09 BRT

Visualizado em: May 20, 2026 11:05:56 BRT


Termos acordados: May 20, 2026 11:06:26 BRT

Assinado em: May 20, 2026 11:08:07 BRT

Acedido em: 177.26.247.220

Dispositivo utilizado: Mobile

Tipo de autenticação: Nenhum


Signatário Fernando Silvestre
fernando.silvestre@blendit.com

Assinatura

Fernanda Silvestre

Enviado por e-mail em: May 20, 2026 10:21:09 BRT

Visualizado em: May 20, 2026 10:23:44 BRT

Termos acordados: May 20, 2026 10:23:50 BRT

Assinado em: May 20, 2026 10:23:56 BRT

Acedido em: 191.13.7.73

Dispositivo utilizado: Web

Tipo de autenticação: Nenhum



Marcelo Benitez
marcelo.benitez@lymtech.com.br

Assinatura

Marcelo Benitez

Enviado por e-mail em: May 20, 2026 10:21:08 BRT

Visualizado em: May 20, 2026 10:49:36 BRT

Termos acordados: May 20, 2026 10:49:53 BRT

Assinado em: May 20, 2026 10:50:28 BRT

Acedido em: 186.223.174.145

Dispositivo utilizado: Web

Tipo de autenticação: Nenhum



roberto.abreu
roberto.abreu@blendit.com

Assinatura

[Handwritten signature]

Enviado por e-mail em: May 20, 2026 10:21:08 BRT

Visualizado em: May 20, 2026 11:58:58 BRT

Termos acordados: May 20, 2026 11:59:08 BRT

Assinado em: May 20, 2026 11:59:14 BRT

Acedido em: 35.139.28.119

Dispositivo utilizado: Mobile

Tipo de autenticação: Nenhum

Legal Disclosure

DIVULGAÇÃO DE REGISTO E ASSINATURA ELETRÓNICOS

Leia com atenção as seguintes informações. Ao clicar no botão «Concordo», concorda que reviu os seguintes termos e condições e autoriza transações comerciais eletrônicas utilizando o sistema de assinatura eletrônica Zoho Sign. Se não concordar com estes termos, não clique no botão «Concordo».

Documentos eletrônicos

Tenha em atenção que a Blend IT («nós», «nos» ou «Empresa») irá enviar-lhe todos os documentos eletronicamente para o endereço de e-mail que nos tiver fornecido durante a relação comercial, a menos que nos indique o contrário à em conformidade com o procedimento aqui explicado. Depois de assinar um documento eletronicamente, enviar-lhe-emos uma versão PDF do documento.

Pedido de cópias em papel

Tem o direito de nos pedir cópias em papel dos documentos que lhe são enviados eletronicamente. Pode transferir e imprimir os documentos que lhe são enviados eletronicamente. Se pretende receber cópias em papel dos documentos que lhe enviamos eletronicamente, pode enviar um e-mail para assinatura.digital@blendit.com.br. Cobramos 0 por página para enviar os documentos como cópias em papel.

Retirar o seu consentimento

Em qualquer altura no decorrer da nossa relação comercial, tem o direito de retirar o seu consentimento para receber documentos no formato eletrónico. Se pretende retirar o seu consentimento, pode recusar-se a assinar um documento que lhe enviamos e enviar um e-mail para assinatura.digital@blendit.com.br a informar-nos de que pretende receber documentos apenas no formato de papel. Mediante o seu pedido, iremos interromper o envio de documentos utilizando o sistema de assinatura eletrónica Zoho Sign.

Para informar a Blend IT do seu novo endereço de e-mail

Se necessitar de alterar o endereço de e-mail que utiliza para receber notificações e divulgações da nossa parte, escreva-nos para assinatura.digital@blendit.com.br

Requisitos do sistema

Compatível com versões recentes de motores de busca populares como o Chrome, Firefox, Safari e Internet Explorer. O Zoho Sign também está disponível em dispositivos iOS e Android.

PLANILHA DE PREÇOS

OBJETO	Serviços de suporte e manutenção corretiva das aplicações de backoffice utilizadas pela Finep e suporte do ambiente tecnológico no qual as aplicações estão hospedadas.
EMPRESA	BLEND IT CONSULTORIA E SERVICOS EM INFORMATICA LTDA.
CNPJ	04.860.567/0001-99

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade de Máxima Estimada	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	S1A	Serviços de suporte e manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft HCM	Mensal	6	37.648,49	225.890,94
	S1B	Serviços de suporte e manutenção do ambiente tecnológico Oracle PeopleSoft FSCM	Mensal	6	37.665,60	225.993,60
	S1C	Serviços de suporte e manutenção do ambiente tecnológico Oracle Hyperion	Mensal	6	19.891,20	119.347,20
	S1D	Serviços de suporte e manutenção do ambiente tecnológico ONESOURCE TAX ONE	Mensal	6	33.907,10	203.442,60

Valor Global da Proposta(R\$)

774.674,34