

Título do Documento:

PLANO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

Informações Importantes

Copyright

*Este material é de uso exclusivo da empresa **FENOX TECNOLOGIA LTDA®**. É permitida a consulta por colaboradores e terceiros mediante autorização e ou prestação de serviços à contratante. É vedada, sob qualquer forma, sua utilização para qualquer outra finalidade e sua reprodução, no todo ou em partes, sem expressa autorização FENOX TECNOLOGIA LTDA®.*

FENOX TECNOLOGIA LTDA

Avenida Salmão, 325 - Salas 91 a 96 e 101
São José dos Campos - SP
CEP: 12246-260 - Brasil
(12) 3028-7644

www.fenoxtec.com.br
fenox@fenoxtec.com.br

INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**DADOS DO DOCUMENTO****Título do Documento:** PLANO DE GESTÃO DE SERVIÇOS**Título do Resumido:** P.G.S

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar a entrega consistente de valor e a alta disponibilidade dos serviços, este Plano de Gestão de Serviços (PGS) estabelece as diretrizes para planejamento, entrega, controle e melhoria contínua dos serviços, em conformidade com os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020.

Tipo: Documento Confidencial**Numeração:** SG-MN-15**Páginas:** 13**Área Emitente:** Qualidade / Operações**Distribuição:** ☒ Interno ☐ Externo**Distribuído por:** Qualidade**Autor:** Jorge Luis Almeida**Cliente:** FENOX**Data:** 19/03/2026**Palavras Chaves:** P.G.S**Categoria:** Documento Confidencial**REFERÊNCIA**

Documentos de Referência: Manual de Sistema de Gestão Integrado SG-MN-01 e antigo SG-MN-26 – Plano de Contingência e Continuidade de Negócios.

DADOS DO PROJETO**Cliente:** FENOX TECNOLOGIA**Projeto:** Unificação de codificação e armazenamento de documentação FENOX.**ELABORAÇÃO / REVISÃO**

Rev.	Data	Ordem	Departamento	Quem	Justificativa	Status
00	12/05/21	Elaboração	Operações	ALK	Elaboração do Documento	P/ Aprovação
01	19/03/26	Revisão	Qualidade	LRM	Revisão e atualização	P / Aprovação

Índice

1	INTRODUÇÃO	5
2	LISTA DE SERVIÇOS	5
3	LIMITAÇÕES CONHECIDAS QUE PODEM IMPACTAR O PGS E OS SERVIÇOS	6
4	OBRIGAÇÕES COMO POLÍTICAS PERTINENTES, NORMAS, REQUISITOS LEGAIS, REGULATÓRIOS E CONTRATUAIS, E COMO ESTAS OBRIGAÇÕES SE APLICAM AO PGS E AOS SERVIÇOS.....	6
5	AUTORIDADES E RESPONSABILIDADES PELO PGS E PELOS SERVIÇOS	7
5.1	Matriz de responsabilidade	8
6	ABORDAGEM A SER UTILIZADA PARA TRABALHAR COM OUTRAS PARTES ENVOLVIDAS NO CICLO DE VIDA DO SERVIÇO	8
7	TECNOLOGIA USADA PARA APOIAR O PGS	9
8	COMO A EFICÁCIA DO PGS E DOS SERVIÇOS SERÁ MEDIDA, AUDITADA, REPORTADA E MELHORADA	11
8.1	Definição de sla.....	12
9	OUTRAS ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO DEVEM MANTER O ALINHAMENTO COM O PLANO DE GESTÃO DE SERVIÇO.....	12
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

1 INTRODUÇÃO

Este documento estabelece as diretrizes do Plano de Gestão de Serviços (PGS) da Fenox Tecnologia, estruturado em conformidade com a ISO/IEC 20000-1:2020, com o propósito de assegurar a governança, controle e melhoria contínua dos serviços de tecnologia aplicados ao segmento de vistoria de identificação veicular.

O PGS define a forma pela qual os serviços são planejados, projetados, implementados, operados, monitorados e continuamente aprimorados, garantindo aderência aos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis ao setor, especialmente aqueles vinculados aos órgãos reguladores de trânsito (DETRAN).

Considerando o caráter crítico das operações suportadas — incluindo integração com bases governamentais, processamento de dados sensíveis e disponibilidade contínua dos serviços —, a Fenox adota práticas estruturadas de gestão que asseguram a confiabilidade, rastreabilidade, segurança da informação e continuidade operacional.

Este documento também estabelece os princípios de controle necessários para assegurar que os serviços prestados atendam de forma consistente às expectativas das partes interessadas, suportando as atividades das Empresas Credenciadas de Vistoria (ECVs) com alto nível de desempenho, resiliência e conformidade normativa.

A organização considera como risco crítico a possibilidade de fraude, adulteração ou manipulação indevida de dados, imagens e laudos de vistoria veicular, sendo aplicados controles de integridade, autenticação, rastreabilidade e não repúdio.

2 LISTA DE SERVIÇOS

A Fenox Tecnologia mantém um portfólio estruturado de serviços, projetado para suportar integralmente o ciclo operacional das Empresas Credenciadas de Vistoria (ECVs), garantindo controle, rastreabilidade, conformidade regulatória e eficiência operacional.

Os serviços são definidos e gerenciados de forma integrada, contemplando:

- Fenox Tec (Backoffice) – plataforma central de gestão da vistoria veicular, responsável pela captura, processamento, validação e transmissão de dados e imagens, incluindo integração com bases do DETRAN, controle de informações biométricas e emissão de laudos, assegurando integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações;
- Comunicação com o DETRAN – mecanismo controlado e exclusivo de integração com os órgãos reguladores, garantindo que todo o fluxo de dados relacionados aos laudos ocorra de forma segura, rastreável e em conformidade com requisitos legais, sendo vedada qualquer comunicação paralela pelas ECVs;
- Aplicativo Mobile – solução tecnológica integrada à plataforma principal, destinada à execução de vistorias em ambiente móvel, assegurando coleta segura de dados, sincronização controlada e rastreabilidade das operações em campo;
- Sistema Web – portal de gestão operacional que permite às ECVs administrar suas atividades, incluindo controle de processos, emissão de relatórios, gestão administrativa e acompanhamento de indicadores operacionais;
- Suporte Técnico – serviço especializado responsável pelo atendimento e resolução de incidentes, dúvidas operacionais e demandas técnicas, garantindo continuidade e estabilidade dos serviços;

- Mesa de Análise – estrutura técnica especializada responsável pela validação dos laudos de vistoria, assegurando conformidade com requisitos regulatórios e critérios técnicos antes da liberação para emissão considerando os Estados onde Mesa atua;

- Solicitação de Serviço – processo estruturado para gestão de requisições relacionadas a acessos, informações, ajustes operacionais e demais necessidades dos usuários, assegurando rastreabilidade e controle das demandas.

Todos os serviços são operados sob condições controladas, com definição de responsabilidades, critérios de desempenho, controles de segurança e mecanismos de monitoramento, garantindo alinhamento com os requisitos do Sistema de Gestão Integrado e com as exigências do ambiente regulado em que a organização está inserida.

Os serviços definidos estão vinculados aos ativos de informação, sistemas e dados tratados, conforme inventário de ativos do SGI, assegurando rastreabilidade e aplicação adequada de controles

Os processos de geração, validação e emissão de laudos de vistoria possuem mecanismos que asseguram sua integridade, autenticidade e rastreabilidade, prevenindo alterações indevidas e garantindo sua validade regulatória

3 LIMITAÇÕES CONHECIDAS QUE PODEM IMPACTAR O PGS E OS SERVIÇOS

A Fenox Tecnologia reconhece que a prestação de serviços está sujeita a fatores externos e internos que podem impactar a disponibilidade, desempenho e continuidade das operações, os quais são tratados no contexto da gestão de riscos e continuidade de serviços.

Dentre as principais limitações identificadas, destacam-se:

- dependência de links dedicados e integrações com sistemas dos DETRANs, sujeitos a indisponibilidades ou instabilidades externas à governança da organização;
- indisponibilidade de serviços essenciais de infraestrutura, tais como energia elétrica, conectividade de internet e sistemas de climatização, que podem afetar diretamente o ambiente tecnológico;
- ocorrência de incidentes de segurança da informação, incluindo ataques cibernéticos, malwares, acessos não autorizados ou outras ameaças que possam comprometer os ativos de informação;
- eventos físicos adversos, como incêndios ou desastres naturais, que possam impactar a infraestrutura operacional;
- riscos operacionais relacionados à interpretação e aplicação de requisitos legais e regulamentares do setor de vistoria veicular;
- quaisquer eventos que comprometam a disponibilidade dos sistemas, servidores, integrações ou capacidade de atendimento ao cliente.

Essas limitações são continuamente monitoradas e tratadas por meio de controles preventivos e corretivos, integrados aos processos de gestão de riscos, continuidade de negócios e segurança da informação, visando reduzir a probabilidade de ocorrência e mitigar seus impactos sobre os serviços prestados.

4 OBRIGAÇÕES COMO POLÍTICAS PERTINENTES, NORMAS, REQUISITOS LEGAIS, REGULATÓRIOS E CONTRATUAIS, E COMO ESTAS OBRIGAÇÕES SE APLICAM AO PGS E AOS SERVIÇOS

A Fenox Tecnologia estabelece e mantém mecanismos formais para identificação, atualização, controle e disseminação das obrigações legais, regulatórias, normativas e contratuais aplicáveis aos seus serviços e ao Plano de Gestão de Serviços (PGS).

Os requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao setor de vistoria veicular, incluindo normativas dos DETRANs e demais órgãos competentes, são monitorados continuamente e disponibilizados por meio do sistema corporativo, usamos mecanismos e ferramentas disponíveis (Podio-“Oriente-se”, chatbot, whatsapp, backoffice etc.) assegurando que todas as partes envolvidas atuem com base em informações atualizadas e formalmente controladas.

Esse modelo garante:

- alinhamento contínuo dos serviços às exigências legais e regulatórias;
- rastreabilidade das atualizações normativas e sua aplicação nos processos;
- disseminação estruturada das obrigações às partes envolvidas;
- suporte à tomada de decisão com base em requisitos formais e auditáveis.

A Fenox mantém seu Sistema de Gestão Integrado estruturado e certificado com base nos seguintes referenciais normativos:

- ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade;
- ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 – Sistema de Gestão de Serviços;
- ABNT NBR ISO/IEC 27001 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação;
- ABNT NBR ISO 22301 – Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios;
- ABNT NBR ISO/IEC 27701:2025 – Sistema de Gestão de Privacidade da Informação (implementado).

Adicionalmente, a organização encontra-se em processo de adequação às normas:

- ABNT NBR ISO/IEC 27017 – Controles de segurança para serviços em nuvem;
- ABNT NBR ISO/IEC 27018 – Proteção de dados pessoais em ambientes de computação em nuvem.

A integração desses referenciais assegura que o PGS seja operado com elevado nível de maturidade, contemplando não apenas a gestão de serviços, mas também a segurança da informação, a proteção de dados pessoais e a continuidade operacional, em conformidade com as melhores práticas internacionais.

Os serviços prestados pela Fenox envolvem o tratamento de dados pessoais, sendo aplicados controles específicos de proteção de dados conforme a ISO/IEC 27701 e a legislação vigente (LGPD), incluindo princípios de minimização, necessidade, segurança, rastreabilidade e retenção adequada das informações.

Quando aplicável, operações de tratamento de dados são submetidas à Avaliação de Impacto à Proteção de Dados (DPIA), assegurando análise prévia de riscos aos titulares.

Os serviços que envolvem tratamento de dados pessoais estão vinculados ao Registro de Operações de Tratamento (RoPA), garantindo rastreabilidade entre finalidade, base legal, processamento e controles aplicados.

5 AUTORIDADES E RESPONSABILIDADES PELO PGS E PELOS SERVIÇOS

A Fenox Tecnologia define e mantém uma estrutura formal de autoridades e responsabilidades para o Plano de Gestão de Serviços (PGS), assegurando governança, segregação de funções e controle efetivo sobre a operação dos serviços.

A Alta Direção é responsável por:

- estabelecer as diretrizes estratégicas do PGS e dos serviços;
- assegurar a disponibilidade de recursos necessários (humanos, técnicos, tecnológicos e financeiros);
- garantir a conformidade com requisitos legais, normativos e contratuais;
- promover a integração entre os sistemas de gestão (qualidade, serviços, segurança e

privacidade);

- assegurar a melhoria contínua do desempenho organizacional.
- A gestão operacional dos serviços é conduzida com foco na continuidade, desempenho e conformidade, contemplando:
 - coordenação das atividades de suporte técnico e atendimento;
 - monitoramento do cumprimento dos níveis de serviço (SLA);
 - gestão de incidentes, problemas e mudanças;
 - garantia da disponibilidade dos sistemas críticos de vistoria veicular.
- As responsabilidades técnicas são estruturadas conforme as funções organizacionais:
- infraestrutura e segurança da informação: responsáveis pelos controles de disponibilidade, integridade, confidencialidade, continuidade dos serviços e proteção dos ativos de informação e dados pessoais, em alinhamento com ISO 27001 e ISO 27701;
- desenvolvimento: responsável pela manutenção, correção e evolução das soluções tecnológicas, incluindo tratamento de incidentes relacionados a sistemas, banco de dados, integrações e acessos;
- suporte e operação: responsáveis pelo registro, classificação, tratamento e acompanhamento de incidentes e solicitações de serviço, garantindo a continuidade e qualidade do atendimento às ECVs.

A estrutura de responsabilidades assegura que os processos do PGS sejam executados de forma controlada, auditável e alinhada aos requisitos normativos, garantindo a confiabilidade dos serviços prestados e a proteção das informações tratadas pela organização.

5.1 Matriz de responsabilidade

As responsabilidades dos processos do PGS são formalizadas por meio de matriz RACI, definindo responsáveis (R), aprovadores (A), consultados (C) e informados (I), assegurando governança, segregação de funções e clareza operacional.

6 ABORDAGEM A SER UTILIZADA PARA TRABALHAR COM OUTRAS PARTES ENVOLVIDAS NO CICLO DE VIDA DO SERVIÇO

A Fenox Tecnologia estabelece um modelo estruturado de governança para gestão das partes envolvidas no ciclo de vida dos serviços, assegurando alinhamento estratégico, conformidade regulatória e controle operacional, em aderência ao Plano de Gestão de Serviços (PGS).

As relações com partes internas e externas são formalmente definidas e controladas, contemplando clientes (ECVs), órgãos reguladores (DETRAN), fornecedores externos, fornecedores internos (regime PJ) e demais partes interessadas relevantes, garantindo integração consistente ao modelo de gestão da organização.

Esse modelo é fundamentado nos seguintes princípios:

- alinhamento aos requisitos legais, regulatórios e contratuais aplicáveis ao setor de vistoria veicular;
- segregação clara de responsabilidades e níveis de autoridade;
- rastreabilidade das interações e decisões relacionadas aos serviços;
- controle sobre o fluxo de informações e dados sensíveis;
- integração com os processos de gestão de riscos, segurança da informação e privacidade.

Os fornecedores internos são incorporados ao modelo operacional da organização sob os mesmos requisitos de controle aplicáveis aos colaboradores, incluindo obrigações de confidencialidade, proteção de dados, segurança da informação e propriedade intelectual, assegurando uniformidade na execução dos serviços.

As interações com órgãos reguladores seguem estritamente os protocolos definidos pelas legislações e normativas vigentes, sendo realizadas por canais controlados, garantindo integridade, autenticidade e não repúdio das informações transmitidas.

O relacionamento com clientes é conduzido por meio de plataformas e sistemas controlados, assegurando a rastreabilidade das operações, a proteção dos dados tratados e a conformidade com os requisitos legais aplicáveis à retenção e processamento de informações.

A gestão de fornecedores externos considera critérios de criticidade, impacto no serviço e requisitos de continuidade, sendo exigido que esses provedores demonstrem capacidade técnica, operacional e de conformidade compatível com os requisitos da Fenox, incluindo disponibilidade, resiliência, segurança e aderência a controles normativos.

O desempenho das partes envolvidas é monitorado de forma contínua por meio de indicadores, avaliações e análises críticas, permitindo a identificação de desvios, riscos operacionais e oportunidades de melhoria, assegurando a eficácia do modelo de prestação de serviços.

Os níveis de serviço são formalmente definidos com base em critérios de criticidade, impacto e urgência, contemplando metas mensuráveis para atendimento, resposta e resolução de incidentes.

Os critérios de mensuração, metas e limites de tolerância são estabelecidos em documentos específicos de SLA, sendo monitorados continuamente por meio de indicadores de desempenho e revisados periodicamente conforme necessidade operacional ou requisitos contratuais.

O desempenho de fornecedores e partes externas é avaliado periodicamente, considerando níveis de serviço, conformidade, riscos e impacto nos serviços prestados

A avaliação de fornecedores deve considerar critérios de desempenho, disponibilidade, segurança da informação, conformidade regulatória e continuidade dos serviços, sendo realizada periodicamente e registrada para fins de auditoria.

7 TECNOLOGIA USADA PARA APOIAR O PGS

A Fenox Tecnologia estabelece e mantém uma arquitetura tecnológica robusta, resiliente e controlada, projetada para suportar integralmente o Plano de Gestão de Serviços (PGS) e garantir a continuidade, segurança e desempenho dos serviços prestados.

A infraestrutura tecnológica é estruturada com base em princípios de alta disponibilidade, redundância, segurança da informação e escalabilidade, assegurando suporte às operações críticas do negócio e à integração com sistemas governamentais.

Os recursos tecnológicos são organizados e gerenciados de forma integrada, contemplando:

- ambientes de processamento e armazenamento de dados com redundância e tolerância a falhas;
- mecanismos de backup e recuperação, garantindo a proteção e disponibilidade das informações;
- infraestrutura de comunicação e conectividade, incluindo integrações críticas com sistemas externos;
- dispositivos e estações operacionais necessárias à execução das atividades;
- ferramentas de gestão, monitoramento e suporte técnico;
- mecanismos de segurança perimetral e proteção contra ameaças cibernéticas;
- soluções de controle de acesso e proteção de dados;
- recursos de continuidade operacional, incluindo ambientes de contingência.

A gestão da tecnologia é conduzida de forma alinhada aos processos do PGS, integrando-se às práticas de:

- gestão de incidentes, assegurando resposta rápida a falhas e indisponibilidades;
- gestão de mudanças, garantindo controle sobre alterações em ambientes produtivos;
- gestão de riscos, permitindo identificação e tratamento de vulnerabilidades;
- gestão de segurança da informação e privacidade, conforme ISO 27001 e ISO 27701;
- gestão de continuidade, assegurando resiliência dos serviços.

Os ativos tecnológicos são continuamente monitorados quanto à disponibilidade, desempenho, capacidade e segurança, permitindo atuação proativa na prevenção de falhas e degradações de serviço.

A evolução tecnológica é conduzida de forma controlada, considerando requisitos regulatórios, necessidades operacionais e oportunidades de melhoria, assegurando que a infraestrutura permaneça aderente às exigências do setor e às melhores práticas de mercado.

Esse modelo garante que os serviços da Fenox sejam sustentados por uma base tecnológica confiável, segura e alinhada às exigências normativas, suportando operações críticas com elevado nível de desempenho e continuidade.

A utilização de serviços em nuvem no suporte ao Plano de Gestão de Serviços (PGS) é regida por diretrizes formais de segurança, privacidade e governança, estabelecidas na Política de Segurança e Privacidade em Nuvem, assegurando aderência aos requisitos das normas ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 27701.

A arquitetura de serviços em nuvem é estruturada com base no modelo de responsabilidade compartilhada, no qual os provedores de serviços em nuvem são responsáveis pela segurança da infraestrutura subjacente, enquanto a organização mantém a responsabilidade sobre a configuração segura dos ambientes, gestão de identidades e acessos, proteção dos dados, rastreabilidade das operações e conformidade regulatória.

Os serviços em nuvem são operados sob controles que asseguram:

- aplicação de controle de acesso baseado em função (RBAC), com princípio de menor privilégio e autenticação multifator (MFA);
- segregação de ambientes (produção, homologação e teste), com restrição ao uso de dados reais fora de ambientes produtivos;
- proteção de dados em trânsito e em repouso por meio de mecanismos criptográficos;
- registro e monitoramento contínuo de eventos, acessos e alterações, garantindo rastreabilidade e auditabilidade;
- gestão formal de terceiros e suboperadores, com definição de responsabilidades, salvaguardas contratuais e controle da cadeia de tratamento de dados;
- vinculação das operações de tratamento ao Registro de Operações de Tratamento (RoPA), assegurando rastreabilidade, finalidade e conformidade com a LGPD;
- aplicação de controles de retenção, custódia e descarte de dados conforme requisitos regulatórios e operacionais do setor.

Adicionalmente, a governança de serviços em nuvem assegura que todas as operações relacionadas à captura, processamento, armazenamento e integração de dados de vistoria veicular sejam realizadas em ambientes controlados, seguros e auditáveis, garantindo a continuidade dos serviços, a proteção de dados pessoais e a conformidade com requisitos legais, contratuais e normativos aplicáveis.

Os mecanismos de continuidade e recuperação são periodicamente testados, com registro de evidências, validação de eficácia e tratamento de eventuais falhas identificadas.

O ambiente tecnológico é monitorado continuamente, incluindo detecção de comportamentos anômalos, eventos de segurança e degradações de desempenho

8 COMO A EFICÁCIA DO PGS E DOS SERVIÇOS SERÁ MEDIDA, AUDITADA, REPORTADA E MELHORADA

A Fenox Tecnologia estabelece um modelo estruturado de mensuração e avaliação da eficácia do Plano de Gestão de Serviços (PGS), baseado em indicadores de desempenho, mecanismos de controle, auditorias e análises críticas, assegurando monitoramento contínuo e tomada de decisão orientada a dados.

A eficácia dos serviços é avaliada por meio de indicadores-chave de desempenho (KPIs), definidos com base na criticidade dos processos, requisitos contratuais, obrigações regulatórias e objetivos organizacionais, contemplando:

- desempenho dos níveis de serviço (SLA), incluindo tempos de resposta, resolução e cumprimento de metas;
- disponibilidade e estabilidade dos sistemas críticos;
- eficácia dos processos de backup e recuperação de dados;
- desempenho operacional da mesa de análise e tratamento de laudos;
- volume, criticidade e tratamento de eventos de risco e segurança da informação;
- eficiência na geração e processamento de dados operacionais (ex.: vídeos e evidências);
- capacitação e desempenho técnico das equipes (suporte e colaboradores);
- satisfação do cliente e percepção das partes interessadas;
- gestão de reclamações e tratamento de não conformidades;
- atualização e aderência do catálogo de serviços;
- execução e eficácia dos testes de continuidade.

Os indicadores são monitorados periodicamente, consolidados em relatórios gerenciais e analisados quanto a tendências, desvios e oportunidades de melhoria.

A auditoria do PGS e dos serviços é realizada por meio de:

- auditorias internas planejadas, com base em critérios normativos e riscos;
- auditorias externas de certificação e manutenção;
- avaliações de conformidade regulatória e contratual;
- verificações específicas em processos críticos e controles relevantes.

Os resultados das medições e auditorias são reportados à Alta Direção e às partes relevantes por meio de análises críticas estruturadas, que contemplam:

- desempenho dos serviços e atendimento aos SLAs;
- eficácia dos controles implementados;
- status de riscos e ações de tratamento;
- resultados de auditorias e não conformidades;
- oportunidades de melhoria e inovação.

A melhoria contínua do PGS é conduzida de forma sistemática, por meio de:

- tratamento de não conformidades e ações corretivas;
- implementação de ações preventivas baseadas em análise de risco;
- revisão periódica de processos, políticas e controles;
- evolução tecnológica e otimização dos serviços;
- retroalimentação das análises críticas e indicadores.

Esse modelo assegura que o PGS permaneça eficaz, aderente aos requisitos normativos e alinhado às necessidades operacionais e estratégicas da organização.

Os indicadores de desempenho são registrados, controlados e mantidos como informação documentada no Sistema de Gestão Integrado (Podio) e planilhas, garantindo rastreabilidade, integridade dos dados e

disponibilidade para análise, auditoria e tomada de decisão.

Os processos e serviços são periodicamente auditados para verificação de conformidade com os requisitos normativos, contratuais e internos, assegurando a eficácia dos controles implementados e a aderência ao Plano de Gestão de Serviços.

Os níveis de serviço (SLA) são definidos com base na criticidade dos serviços, impacto no negócio, requisitos regulatórios e riscos associados, sendo utilizados como base para priorização, monitoramento e tomada de decisão.

Os indicadores são mensurados conforme critérios objetivos, incluindo:

- Cumprimento de SLA = (chamados dentro do prazo / total de chamados) × 100
- Disponibilidade = (tempo disponível / tempo total) × 100
- MTTR = tempo médio de resolução de incidentes
- Taxa de incidentes recorrentes = (incidentes repetidos / total) × 100

Os dados são extraídos de sistemas corporativos e monitorados mensalmente.

8.1 Definição de sla

Os níveis de serviço são definidos com base na criticidade dos serviços, conforme:

- Crítico: 60 minutos
- Alto: 240 minutos
- Médio: 1440 minutos
- Baixo: 2880 minutos

A meta mínima de cumprimento é de 90%, sendo os resultados monitorados e reportados periodicamente.

9 OUTRAS ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO DEVEM MANTER O ALINHAMENTO COM O PLANO DE GESTÃO DE SERVIÇO

A Fenox Tecnologia estabelece que todas as atividades de planejamento organizacional devem estar alinhadas ao Plano de Gestão de Serviços (PGS), garantindo consistência na execução dos serviços e conformidade com os requisitos legais, regulatórios e contratuais aplicáveis.

Considerando que a operação da organização é centrada na prestação contínua de serviços de tecnologia para vistoria veicular, o planejamento corporativo incorpora, de forma integrada:

- requisitos de disponibilidade contínua dos sistemas (24x7), conforme exigências legais do setor;
- capacidade operacional e tecnológica para sustentação dos serviços;
- estrutura de suporte técnico compatível com os horários e necessidades dos clientes;
- gestão de riscos que possam impactar a continuidade e desempenho dos serviços;
- planejamento de capacidade, continuidade e evolução tecnológica.

Todas as análises, decisões e iniciativas de planejamento consideram o impacto sobre os serviços prestados, assegurando que:

- a disponibilidade dos sistemas seja mantida dentro dos níveis estabelecidos;
- os serviços permaneçam aderentes às exigências regulatórias;
- as mudanças sejam avaliadas quanto aos impactos operacionais e riscos associados;
- os recursos sejam adequadamente dimensionados para suportar a demanda.

Dessa forma, o PGS atua como elemento central de governança operacional, orientando as atividades de planejamento e garantindo que a organização mantenha a consistência, confiabilidade e continuidade na

prestação dos serviços.

As mudanças que possam impactar os serviços, sistemas ou infraestrutura são controladas por meio do processo de Gestão de Mudanças, assegurando avaliação prévia de impactos, riscos, requisitos de continuidade e validação antes da implementação, garantindo que alterações não comprometam a qualidade ou disponibilidade dos serviços.

O planejamento de capacidade deve considerar volume de transações, crescimento da demanda, utilização de recursos e limites operacionais, sendo monitorado por indicadores de desempenho e revisado periodicamente.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Plano de Gestão de Serviços (PGS) consolida o modelo operacional adotado pela Fenox Tecnologia para planejamento, entrega, controle e melhoria contínua dos serviços, assegurando aderência aos requisitos normativos aplicáveis e alinhamento com o Sistema de Gestão Integrado (SGI).

A estrutura definida neste plano garante que os serviços sejam gerenciados de forma integrada, considerando aspectos de desempenho, disponibilidade, segurança da informação, privacidade de dados pessoais e continuidade de negócios, em conformidade com as normas ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020, ABNT NBR ISO 9001:2015, ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022, ABNT NBR ISO/IEC 27701 e ABNT NBR ISO 22301:2020.

A operacionalização do PGS assegura a rastreabilidade dos serviços, a padronização dos processos e o controle efetivo das atividades, permitindo que os níveis de serviço acordados sejam monitorados, avaliados e continuamente aprimorados com base em indicadores de desempenho, análises críticas e evidências operacionais.

A integração entre os processos de gestão de serviços, segurança da informação, privacidade e continuidade permite o tratamento estruturado de riscos, incidentes e mudanças, garantindo que os serviços prestados mantenham sua confiabilidade, resiliência e conformidade com os requisitos regulatórios aplicáveis ao setor de vistoria veicular.

Os resultados obtidos por meio da execução deste plano, incluindo indicadores de desempenho, auditorias, avaliações de conformidade e análises críticas, devem ser utilizados como insumo para a tomada de decisão pela Alta Direção, suportando a evolução contínua dos serviços, a otimização de recursos e o aprimoramento do SGI.

Este plano deve ser revisado periodicamente, ou sempre que houver alterações relevantes no contexto organizacional, tecnológico, regulatório ou contratual, assegurando sua contínua adequação, eficácia e alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.

Dessa forma, o Plano de Gestão de Serviços constitui elemento central de governança operacional, garantindo a entrega consistente de valor, a conformidade normativa e a sustentação da maturidade dos serviços prestados pela Fenox Tecnologia.