Título do Documento:

Catálogo 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: Catálogo de serviços **Título do Resumido:** C.S			
CONSIDERANDO a necessidade de organizar e disponibilizar de forma clara os serviços prestados pela Fenox Tecnologia, este documento tem por finalidade apresentar o Catálogo de Serviços, contendo a descrição dos serviços, formas de solicitação, níveis de atendimento e responsabilidades.			
Tipo: Documento Confidencial	**Numeração**: 23111179-D-SP		**Páginas**: 24
Área Emitente: Qualidade / Operações	**Distribuição**: ☒ Interno		☐ Externo
Distribuído por: Qualidade	**Autor:** Jorge Luis Almeida	**Cliente:** FENOX	**Data:** 16/06/2026
Palavras Chaves: C.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	14/12/23	Elaboração	Operações	VGSC	Script para Treinamento	P/ Aprovação
01	14/12/23	Revisão	Qualidade	ALS	Revisão do Texto	P/ Aprovação
02	14/12/23	Revisão	Qualidade	JLA	Aprovação da Revisão Texto	Aprovado
03	01/08/24	Elaboração	Operações	VGSC	Revisão Geral - AI	Aprovado
04	25/03/26	Revisão	Qualidade	LRM	Revisão Geral de texto	P/ Aprovação
05	16/06/26	Revisão	Qualidade	LRM	Revisado o canal de disponibilização do Catálogo de Serviços	Aprovado
06	03/11/26	Revisão	Qualidade	LRM	Revisão e atualização	Aprovado

Índice

1 INTRODUÇÃO 7

1.1 Sobre o catálogo de serviços 7

1.2 GOVERNANÇA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS 7

1.3 SEGURANÇA E PRIVACIDADE DOS SERVIÇOS 8

1.4 INTEGRIDADE E VALIDAÇÃO DE LAUDOS 8

1.5 GESTÃO DE RISCOS DOS SERVIÇOS DE TI 8

2 OBJETIVO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS 8

2.1 OS OBJETIVOS ESPECIFICOS COM A PUBLICAÇÃO DESTE INSTRUMENTO SÃO: 8

2.1.1 A 8

2.1.2 B 8

2.1.3 C 9

2.1.4 D 9

2.1.5 E 9

2.1.6 F 9

2.1.7 G 9

2.1.8 H 9

3 FERRAMENTAS UTILIZADAS PARA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI 9

4 CONCEITO DO SISTEMA WEB DE SERVIÇO DE TI 9

5 CONCEITO DE CONFIGURAÇÃO DE BANCO DE DADOS DE GERENCIAMENTO 10

6 CONCEITO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO 10

7 CONCEITO DE SUPORTE TÉCNICO 10

8 CENTRAL DE SERVIÇOS 11

8.1 OS USUÁRIOS PODEM ACIONAR A CENTRAL DE SERVIÇOS POR MEIO DOS SEGUINTES CANAIS OFICIAIS: 11

8.1.1 SISTEMA **BACKOFFICE**, ACESSADO VIA ENDEREÇO ELETRÔNICO: 11

8.1.2 ATENDIMENTO TELEFÔNICO, POR MEIO DOS NÚMEROS: 11

8.1.3 CORREIO ELETRÔNICO, POR MEIO DO ENDEREÇO: 11

9 NÍVEIS DE SERVIÇOS 12

9.1 NÍVEL 1: 12

9.2 NÍVEL 2: 12

9.3 NÍVEL 3: 12

9.4 DEFINIÇÃO 12

9.4.1 OCORRÊNCIAS DE NÍVEL CRÍTICO: 12

9.4.2 OCORRÊNCIAS DE NÍVEL ALTO: 12

9.4.3 OCORRÊNCIAS DE NÍVEL MÉDIO: 12

9.4.4 OCORRÊNCIAS DE NÍVEL BAIXO: 12
10 SERVIÇOS DE TI 13
10.1 REQUISIÇÕES DE SERVIÇO 13
10.1.1 INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E CONFIGURAÇÃO 13
10.1.2 GESTÃO DE USUÁRIOS, ACESSOS E CADASTROS 13
10.1.3 TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO 13
10.1.4 SOLICITAÇÕES OPERACIONAIS 13
10.1.5 FINANCEIRO E ADMINISTRATIVO 13
10.2 INCIDENTES (INCIDENT MANAGEMENT) 14
10.2.1 FALHAS DE SISTEMA E APLICAÇÃO 14
10.2.2 PERFORMANCE E DISPONIBILIDADE 14
10.2.3 INTEGRAÇÕES E ÓRGÃOS REGULADORES 14
10.2.4 INFRAESTRUTURA E REDE 14
10.2.5 DISPOSITIVOS E PERIFÉRICOS 14
10.2.6 DADOS, ARQUIVOS E IMAGENS 15
10.2.7 LAUDOS E PROCESSAMENTO 15
10.2.8 FINANCEIRO (INCIDENTES) 15
10.2.9 LOCALIZAÇÃO E GPS 15
10.2.10 REGULATÓRIOS 15
10.3 EVENTOS / STATUS OPERACIONAIS 15
10.3.1 FLUXO E ATENDIMENTO 15
10.3.2 PROTOCOLOS E REGISTROS 15
10.3.3 ENCAMINHAMENTOS 15
10.3.4 STATUS DE CLIENTE 16
10.3.5 STATUS TÉCNICO 16
10.4 ITENS DE APOIO / AMBIENTE 16
11 CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS 17
12 catálogo de serviços 18
12.1 AGENDA 18
12.2 AUTORIZAÇÃO 18
12.3 BACKOFFICE 18
12.4 BOROSCÓPIO 18
12.5 CADASTRO 18
12.6 CÂMERA 18
12.7 DETRAN 19
12.8 DÚVIDA 19

12.9 E-CPF 19
12.10 FENOX V1.0 19
12.11 FINANCEIRO 19
12.12 IMPRESSORA 19
12.13 INFRAESTRUTURA 19
12.14 INSTALAÇÃO 20
12.15 LAUDO 20
12.16 LEITOR BIOMÉTRICO 20
12.17 MOBILE 20
12.18 NOVO PROTOCOLO 20
12.19 OPERACIONAL 21
12.20 RECLAMAÇÃO 21
12.21 RETORNO 21
12.22 SERVIDOR 21
13 RACI FLUXO COMPLETO 21
13.1 PAPÉIS 21
13.2 FLUXO DE INCIDENTE (EX.: LAUDO INDISPONÍVEL, FALHA INTEGRAÇÃO) 21
13.2.1 R (RESPONSÁVEL): 22
13.2.2 A (APROVADOR / AUTORIDADE): 22
13.2.3 C (CONSULTADO): É O ESPECIALISTA. 22
13.2.4 I (INFORMADO): 22
13.2.5 N1 – SUPORTE DE PRIMEIRO NÍVEL (FRONT-END) 22
13.2.6 N2 – SUPORTE DE SEGUNDO NÍVEL (TÉCNICO) 22
13.2.7 N3 – SUPORTE DE TERCEIRO NÍVEL (ESPECIALISTA) 22
13.2.8 GS – GESTÃO DE SUPORTE / GOVERNANÇA 22
13.2.9 DEV – DESENVOLVIMENTO (ENGENHARIA DE SOFTWARE) 22
13.2.10 CLIENTE 22
13.3 Fluxo de requisição de serviço (ex.: cadastro, instalação, liberação) 23
14 fluxo de requisição 23
15 CONSIDERAÇÕES FINAIS 24

1 INTRODUÇÃO

A Fenox Tecnologia atua na prestação de serviços de tecnologia voltados à emissão de laudos de vistoria de identificação veicular, com integração aos sistemas dos órgãos reguladores (SENATRAN/DETRAN), em conformidade com as resoluções do CONTRAN aplicáveis à atividade de Empresas Credenciadas de Vistoria (ECV).

Os serviços são estruturados para garantir confiabilidade, rastreabilidade e integridade das informações processadas, incluindo dados veiculares e dados pessoais, atendendo aos requisitos legais, regulatórios e contratuais vigentes.

Este Catálogo de Serviços tem por objetivo fornecer informações sobre os serviços de tecnologia da informação disponibilizados, incluindo sua descrição, escopo, níveis de serviço, critérios de operação e mecanismos de controle, sendo direcionado a clientes, órgãos reguladores, parceiros e demais partes interessadas.

Adicionalmente, os serviços contemplam controles de segurança da informação e proteção de dados, assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações tratadas, bem como a prevenção de fraudes e a conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e normas aplicáveis.

As responsabilidades pela gestão, operação e melhoria dos serviços estão formalmente definidas, incluindo papéis técnicos, operacionais e de governança, conforme matriz RACI estabelecida neste documento.

1.1 SOBRE O CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação da Fenox Tecnologia estabelece os serviços prestados a clientes, fornecedores, órgãos governamentais e usuários internos, contemplando suas características, abrangência e respectivos acordos de níveis de serviço (SLAs).

Os serviços consideram os requisitos legais, regulatórios e contratuais aplicáveis, especialmente os relacionados ao tratamento de dados pessoais, dados sensíveis e informações veiculares, conforme a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e os normativos do SENATRAN/DETRAN. As necessidades e expectativas das partes interessadas são consideradas na definição e revisão dos serviços.

A Fenox atua na prestação de serviços tecnológicos voltados à emissão de laudos de vistoria veicular e à integração com os sistemas dos órgãos reguladores, considerando requisitos de rastreabilidade, integridade e conformidade regulatória.

Os serviços são classificados conforme sua criticidade e impacto no negócio, considerando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Também contemplam mecanismos de prevenção a fraudes e controle, como autenticação de usuários, validações sistêmicas, registros de auditoria, controle de alterações, versões, hash e verificação da autenticidade das informações.

Os SLAs são definidos, monitorados, analisados criticamente e revisados periodicamente, considerando indicadores de desempenho, disponibilidade, tempos de resposta e tratamento de incidentes, em alinhamento às necessidades do negócio e aos requisitos contratuais.

Este documento apresenta os objetivos, conteúdo, abrangência, critérios de revisão, ferramentas de gerenciamento do catálogo e conceitos relacionados ao suporte técnico.

1.2 GOVERNANÇA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de Serviços é mantido sob controle formal, com responsabilidades definidas para sua criação, revisão, aprovação e atualização. As alterações são registradas e versionadas, garantindo rastreabilidade e alinhamento com os processos de gestão de mudanças. O catálogo é revisado periodicamente ou sempre que houver alteração relevante nos serviços, requisitos legais, regulatórios ou contratuais.

A governança do catálogo inclui a identificação, análise e tratamento de riscos associados à prestação dos serviços de TI, considerando impactos operacionais, riscos regulatórios, riscos à segurança da informação e à continuidade dos serviços, com definição de controles e planos de mitigação.

1.3 SEGURANÇA E PRIVACIDADE DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos neste catálogo são projetados e operados em conformidade com os requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais, incluindo controles de acesso, criptografia, segregação de ambientes, monitoramento contínuo e resposta a incidentes. O tratamento de dados pessoais segue os princípios da LGPD e diretrizes da ISO/IEC 27701, garantindo a proteção de dados desde a concepção (privacy by design).

O controle de acesso aos sistemas e informações é baseado no princípio do menor privilégio e necessidade de conhecimento, com definição de perfis, segregação de funções, autenticação forte, revisão periódica de acessos e revogação imediata em casos de desligamento ou mudança de função.

As informações tratadas nos serviços são classificadas conforme seu nível de sensibilidade e criticidade, incluindo dados pessoais, dados biométricos e dados veiculares, sendo aplicados controles proporcionais ao nível de classificação, garantindo proteção adequada contra acesso não autorizado, perda ou vazamento.

O tratamento de dados pessoais considera critérios de retenção, descarte e anonimização, conforme requisitos legais, regulatórios e contratuais, assegurando que os dados sejam mantidos apenas pelo tempo necessário para suas finalidades.

1.4 INTEGRIDADE E VALIDAÇÃO DE LAUDOS

Os laudos de vistoria são protegidos por mecanismos de validação e integridade, incluindo registros auditáveis, controle de alterações, validação sistêmica e mecanismos de verificação, assegurando confiabilidade e não repúdio das informações.

1.5 GESTÃO DE RISCOS DOS SERVIÇOS DE TI

A organização mantém processo estruturado de gestão de riscos aplicado aos serviços, incluindo avaliação periódica, tratamento de riscos e monitoramento contínuo.

2 OBJETIVO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O objetivo do catálogo de Serviços de TI da Fenox tecnologia é manter um documento estruturado e controlado com informações sobre os serviços oferecidos, servindo como instrumento de orientaçao para clientes, fornecedores, orgãos reguladores (DETRANs e demais entidades governamentais), colaboradores e usuarios dos recursos de tecnologia da informação da organização.

Este cátalogo estabelece diretrizes para a prestação, operação, controle e melhoria continua dos serviços assegurando alinhamento com requisitos legais, regulatórios e contratuais aplicáveis, bem como com práticas de gestão de serviços de TI.

2.1 OS OBJETIVOS ESPECIFICOS COM A PUBLICAÇÃO DESTE INSTRUMENTO SÃO:

2.1.1 A

Comunicar de forma clara e padronizada como a Fenox provê seus serviços aos clientes e partes interessadas;

2.1.2 B

Padronizar as solicitações de serviços por parte das áreas de negócio e usuários;

2.1.3 C

Padronizar a entrega dos serviços, garantindo consistência e previsibilidade operacional;

2.1.4 D

Aumentar a qualidade dos serviços por meio de monitoramento, medição e melhoria contínua;

2.1.5 E

Suportar as necessidades dos processos de gestão de serviços de TI;

2.1.6 F

Padronizar e gerenciar as requisições de serviço, assegurando rastreabilidade e controle;

2.1.7 G

Automatizar o gerenciamento e o cumprimento das requisições de serviço, promovendo eficiência

operacional e redução de falhas;

2.1.8 H

Assegurar a aplicação de controles de segurança da informação e proteção de dados pessoais,

garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações tratadas.

3 FERRAMENTAS UTILIZADAS PARA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação da Fenox Tecnologia é disponibilizado por meio de link eletrônico oficial, informado nos contratos com os clientes, contendo os serviços oferecidos, níveis de atendimento, condições de prestação e responsabilidades das partes.

O **BackOffice** é a principal ferramenta de apoio à gestão operacional, permitindo o registro e acompanhamento de requisições, atividades de vistoria veicular, execução dos serviços, rastreabilidade das operações e suporte técnico.

A solução tecnológica contempla todo o ciclo da vistoria de identificação veicular, desde a coleta de dados e registro de imagens e vídeos até a validação de informações junto aos órgãos reguladores e emissão de laudos. Também integra aplicações móveis para vistorias fixas e móveis, portais de agendamento e módulos de apoio operacional, atendendo às ECVs e demais partes interessadas.

O acesso às ferramentas é controlado por autenticação, perfis de acesso, segregação de permissões, logs e trilhas de auditoria, contemplando controles de confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

A infraestrutura conta com mecanismos de continuidade, incluindo backups, redundância de sistemas, planos de recuperação de desastres (DR) e testes periódicos. Os registros de logs são protegidos contra alterações e acessos não autorizados, mantidos conforme os períodos definidos e utilizados para auditorias, rastreabilidade e investigação de incidentes.

Os ambientes de desenvolvimento, teste e produção são segregados logicamente, com controles específicos de acesso e restrições à movimentação de dados, reduzindo o risco de alterações indevidas no ambiente produtivo.

4 CONCEITO DO SISTEMA WEB DE SERVIÇO DE TI

O sistema web de gestão do Catálogo de Serviços atua como Service Desk da Fenox, centralizando o registro, tratamento e acompanhamento de incidentes e requisições, com foco na restauração dos serviços e na redução dos impactos aos clientes.

O suporte contempla instalação, configuração, manutenção e atendimento de demandas de hardware e software, com categorização, priorização, rastreabilidade e controle dos níveis de serviço. A ferramenta também disponibiliza gestão de filas, comunicação com usuários e relatórios gerenciais para monitoramento do desempenho e melhoria contínua.

O ambiente possui controles de autenticação, segregação de acessos, logs e trilhas de auditoria para proteção das informações, incluindo dados pessoais e sensíveis.

5 CONCEITO DE CONFIGURAÇÃO DE BANCO DE DADOS DE GERENCIAMENTO

O Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC), também conhecido como CMDB (Configuration Management Database), consiste em um repositório estruturado que armazena informações sobre os itens de configuração (ICs) que compõem a infraestrutura e os serviços de tecnologia da informação.

O BDGC é considerado fonte confiável de informações sobre os ativos e componentes do ambiente de TI, incluindo servidores, sistemas, aplicações, dispositivos de rede, estações de trabalho e demais recursos relevantes, bem como seus relacionamentos, versões e histórico de alterações.

A gestão do BDGC é realizada por meio de sistema interno, com controle de registros, atualização contínua e mecanismos de rastreabilidade, garantindo a integridade e consistência das informações. O processo inclui identificação, controle, verificação e auditoria dos itens de configuração, suportando atividades de gestão de mudanças, incidentes, problemas e continuidade de serviços.

Os acessos ao BDGC são controlados por perfis e níveis de autorização, com registro de logs e trilhas de auditoria, assegurando a proteção das informações e prevenindo alterações não autorizadas.

6 CONCEITO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O Acordo de Nível de Serviço (SLA – Service Level Agreement) é um instrumento formal estabelecido entre a Fenox e seus clientes, que define os níveis de serviço acordados, incluindo metas de desempenho, disponibilidade, tempos de resposta e prazos de atendimento.

Os SLAs são estruturados de forma a equilibrar demandas e capacidades operacionais, estabelecendo direitos, responsabilidades e critérios de medição claros entre as partes, incluindo indicadores de desempenho (KPIs), critérios de priorização e mecanismos de escalonamento.

Os níveis de serviço são monitorados continuamente, com medições baseadas em dados operacionais registrados nos sistemas de gestão, permitindo análise crítica, identificação de desvios e implementação de ações corretivas e de melhoria.

Conforme as diretrizes da ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, os SLAs são formalmente acordados com as partes interessadas, documentados, comunicados e revisados periodicamente, garantindo sua adequação às necessidades do negócio, requisitos legais e evolução dos serviços prestados.

Adicionalmente, os acordos consideram requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais e continuidade dos serviços, assegurando a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados.

7 CONCEITO DE SUPORTE TÉCNICO

O Suporte Técnico da Fenox consiste na função responsável pela gestão e execução das atividades de atendimento aos usuários dos serviços de tecnologia da informação, incluindo tratamento de incidentes, requisições de serviço e apoio operacional à solução FenoxTec.

O suporte é composto por profissionais qualificados, internos ou prestadores de serviço, devidamente autorizados e capacitados, atuando conforme procedimentos padronizados, com definição de responsabilidades, níveis de atendimento e critérios de priorização.

As atividades de suporte técnico são executadas de forma estruturada, garantindo registro, classificação, priorização, diagnóstico, tratamento e encerramento das demandas, com rastreabilidade completa e alinhamento aos acordos de níveis de serviço (SLAs).

O processo contempla mecanismos de escalonamento, gestão de conhecimento, comunicação com usuários e análise de causa, visando a restauração dos serviços no menor tempo possível e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Adicionalmente, o suporte técnico observa requisitos de segurança da informação e proteção de dados, assegurando que o acesso, tratamento e registro de informações ocorram de forma controlada, com uso de autenticação, segregação de acessos e registro de logs.

O processo inclui gestão de problemas, com análise de causa raiz para incidentes recorrentes, definição de ações corretivas e implementação de soluções definitivas, visando eliminar a recorrência de falhas.

8 CENTRAL DE SERVIÇOS

A Central de Serviços de Tecnologia da Informação da Fenox atua como ponto único de contato entre os usuários e os serviços de TI, sendo responsável pelo registro, acompanhamento e tratamento de incidentes, requisições de serviço e comunicações operacionais.

O atendimento é realizado em horário comercial, de segunda a sexta-feira das 08h às 18h e aos sábados das 08h às 13h, exceto feriados nacionais. Atividades que possam impactar a disponibilidade dos serviços podem ser executadas em janelas programadas, previamente comunicadas, de modo a minimizar impactos aos clientes.

8.1 OS USUÁRIOS PODEM ACIONAR A CENTRAL DE SERVIÇOS POR MEIO DOS SEGUINTES CANAIS OFICIAIS:

8.1.1 SISTEMA **BACKOFFICE**, ACESSADO VIA ENDEREÇO ELETRÔNICO:

http://backoffice.fenoxapp.com.br/, mediante autenticação com usuário e senha, sendo este o canal preferencial por garantir rastreabilidade, controle e priorização das demandas;

8.1.2 ATENDIMENTO TELEFÔNICO, POR MEIO DOS NÚMEROS:

(11) 99281-8198 Canal Oficial e (11) 94552-3030 Canal Oficial;

8.1.3 CORREIO ELETRÔNICO, POR MEIO DO ENDEREÇO:

suporte@fenoxtec.com.br.

A Central de Serviços mantém registro de todos os atendimentos realizados, incluindo data, horário, solicitante, descrição da demanda, classificação, priorização, tempo de atendimento e solução aplicada, garantindo rastreabilidade e suporte à análise de desempenho dos serviços.

Adicionalmente, os registros são utilizados para monitoramento dos níveis de serviço, identificação de recorrências, análise de causas e implementação de ações corretivas e preventivas, conforme práticas de melhoria contínua.

Os acessos aos canais de atendimento e às informações tratadas são controlados, com aplicação de mecanismos de autenticação, controle de acesso e registro de logs, assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, incluindo dados pessoais e sensíveis.

A central de atendimento a reclamações segue os mesmos canais oficiais, garantindo tratamento estruturado, registro formal, análise e resposta adequada às manifestações dos usuários e partes interessadas.

9 NÍVEIS DE SERVIÇOS

Para início do atendimento do suporte técnico, é estabelecido prazo máximo de 30 (trinta) minutos para registro, análise inicial e classificação da demanda. O atendimento é estruturado por níveis de escalonamento técnico, conforme especialização e complexidade:

Os níveis de serviço consideram cenários de contingência e continuidade, incluindo procedimentos para atuação em situações de indisponibilidade, conforme plano de continuidade de negócios da organização.

9.1 NÍVEL 1:

atendimento operacional, responsável pelo registro, triagem, classificação, solução de incidentes simples e encaminhamento quando necessário;

9.2 NÍVEL 2:

atendimento especializado, responsável por análise técnica, tratamento de incidentes de maior complexidade e suporte a integrações e sistemas;

9.3 NÍVEL 3:

atendimento avançado, composto por especialistas responsáveis por resolução de problemas críticos, falhas sistêmicas e suporte avançado à infraestrutura e aplicações.

9.4 DEFINIÇÃO

Os níveis de serviço (SLA) são definidos contratualmente e monitorados continuamente, com meta mínima de cumprimento de 90% dos atendimentos dentro dos prazos estabelecidos. O cálculo considera o tempo decorrido entre a abertura e o encerramento da demanda, com base em registros sistêmicos.

Os tempos máximos de resolução por nível de prioridade são definidos conforme abaixo:

9.4.1 OCORRÊNCIAS DE NÍVEL CRÍTICO:

1 hora (60 minutos) – tempo máximo de resolução;

9.4.2 OCORRÊNCIAS DE NÍVEL ALTO:

4 horas (240 minutos) – tempo máximo de resolução;

9.4.3 OCORRÊNCIAS DE NÍVEL MÉDIO:

24 horas (1440 minutos) – tempo máximo de resolução;

9.4.4 OCORRÊNCIAS DE NÍVEL BAIXO:

48 horas (2880 minutos) – tempo máximo de resolução.

Os indicadores de desempenho incluem, no mínimo: percentual de cumprimento de SLA, tempo médio de resolução (MTTR), volume de incidentes por criticidade, taxa de reincidência e backlog de chamados, sendo monitorados periodicamente e utilizados para análise crítica e melhoria contínua.

A classificação das ocorrências considera critérios de impacto e urgência, incluindo indisponibilidade de serviços, comprometimento da operação do cliente, riscos à integridade das informações e impacto regulatório.

Os níveis de serviço são monitorados por meio de indicadores de desempenho (KPIs), com análise periódica, identificação de desvios e implementação de ações corretivas e de melhoria contínua.

Os atendimentos planejados são controlados por processo formal de gestão de mudanças, incluindo registro, avaliação de impacto, aprovação, testes em ambiente controlado, implementação e validação pós-implantação. Tais atividades incluem manutenções preventivas, atualizações e mudanças controladas, sendo previamente programadas e comunicadas às partes interessadas..

Adicionalmente, os SLAs consideram requisitos de segurança da informação, proteção de dados pessoais e continuidade dos serviços, assegurando a confiabilidade e a conformidade dos serviços prestados.

10 SERVIÇOS DE TI

A seguir são descritos os principais serviços de tecnologia da informação disponibilizados, considerando o suporte à operação, integridade das informações, conformidade regulatória e atendimento às necessidades das partes interessadas:

10.1 REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

(r) – Requisição: solicitação de um serviço ou atividade padronizada, sem necessariamente existir uma falha.

10.1.1 INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

instalação servidor (r)
instalação (r)
instalação 09:00 (r)
instalação 10:00 (r)
instalação 14:00 (r)
instalação 15:00 (r)
instalação digitação (r)
instalação de impressora (r)
ativação sistema (r)
configuração (r)
atualização de sistema (r)
atualização digitação (r)
atualização de endereço (r)

10.1.2 GESTÃO DE USUÁRIOS, ACESSOS E CADASTROS

usuário | inclusão / alteração (r)
usuário | exclusão / inativação (r)
cliente | inclusão / alteração (r)
serviço | inclusão / alteração (r)
posto móvel | inclusão / alteração (r)
biometria | inclusão / alteração (r)
cadastro de vistoriador pa - xml (r)
atualização de perfil (r)
desvincular usuário cod 21 (r)
liberar facial (r)
liberar dispositivo cod 15 (r)

10.1.3 TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

treinamento (r)
treinamento 09:30 (r)
treinamento 14:30 (r)

10.1.4 SOLICITAÇÕES OPERACIONAIS

solicitação de link de agendamento (r)
ajuste agendamento (r)
liberação pbt (r)
envio e-docs (r)
procedimento (r)
consulta (r)
reajuste (r)

10.1.5 FINANCEIRO E ADMINISTRATIVO

geração de boleto (r)
pagamento dua (r)
lançamento desconto (r)

10.1.6 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) – SOLICITAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE FUNCIONALIDADES

10.2 INCIDENTES (INCIDENT MANAGEMENT)

(I) – Incidente: ocorrência não planejada que provoca interrupção, falha ou degradação de um serviço ou sistema.

10.2.1 FALHAS DE SISTEMA E APLICAÇÃO

falha backoffice (i)
backoffice | falha (i)
erro (json) (i)
referência de objeto não definida (i)
falha na inicialização (i)
falha ordem de serviço (i)
falha no fenox fixa (i)
falha fenox móvel (i)
fenox móvel | não integra (i)
fenox móvel | falha edição | outros (i)
erro sis. core.logging.logger (i)
serviço | kernelbase.dll (i)

10.2.2 PERFORMANCE E DISPONIBILIDADE

lentidão (i)
digitação/lentidão (i)
oscilação (i)
solution oscilação (i)
travada | serviços (i)
travada | físico (i)

10.2.3 INTEGRAÇÕES E ÓRGÃOS REGULADORES

loop integração (i)
falha integração (i)
falha na integração (i)
consulta reajuste - motor (i)
siscsv - consulta (i)

detran mg oscilando (i)
detran sp oscilando (i)
detran ba oscilando (i)
detran pi oscilando (i)
detran pa oscilando (i)
detran mt oscilando (i)
detran ms oscilando (i)
detran go oscilando (i)
detran es oscilando (i)
detran df oscilando (i)
detran pb oscilando (i)
uf origem oscilando (i)

10.2.4 INFRAESTRUTURA E REDE

end. ip trocado (i)
mobile - correção end. ip (i)
servidor | ip trocado (i)
servidor | mudança de rede (i)
sem internet (i)
cliente sem internet (i)
infraestrutura | solicitação de vídeo (r)
reinicializado | sem comunicação (i

10.2.5 DISPOSITIVOS E PERIFÉRICOS

leitor biométrico (i)
falha leitor biométrico (i)
certificado digital (i)

10.2.6 DADOS, ARQUIVOS E IMAGENS

pdf, imagem, outros (i)
foto panorâmica corrompida (i)
falha foto | não carrega a foto (i)

10.2.7 LAUDOS E PROCESSAMENTO

laudo indisponível (i)
reenvio | laudo pa (i)
reenvio pa (i)
reenvio df (i)
reenvio fila amarela (i)
forçar pdf (i)
forçar envio | valor nulo source (i)
expirado (i)
duplicado (i)

10.2.8 FINANCEIRO (INCIDENTES)

boleto não cadastrado (i)
cobrança indevida (i)
falha vínculo nota fiscal (i)
falha emissão nota fiscal (i)
financeiro | taxa pendente de baixa (i)

10.2.9 LOCALIZAÇÃO E GPS

erro localização gps (i)

10.2.10 REGULATÓRIOS

transf. de jurisdição (r)
pendência ciretran mg (i)
pendência cet mg (i)

10.3 EVENTOS / STATUS OPERACIONAIS

(e) – Escalonamento.

Indica uma etapa de encaminhamento ou transferência do atendimento para outro nível ou equipe responsável.

10.3.1 FLUXO E ATENDIMENTO

aguardando retorno (e)
retorno desenvolvimento (e)
retorno | desenvolvimento (e)
retorno | n2 (e)
retorno | feedback | atendimento (e)
desenvolvimento | aguardando retorno (e)
atendimento (e)

10.3.2 PROTOCOLOS E REGISTROS

novo protocolo (e)
novo protocolo suri (e)
novo protocolo | solicitação (e)
protocolo indevido (e)
protocolo descontinuado (e)

10.3.3 ENCAMINHAMENTOS

transferência para outro setor (e)
transferência para mesa (e)

10.3.4 STATUS DE CLIENTE

cliente resolveu sozinho (e)
cliente não respondeu (e)

10.3.5 STATUS TÉCNICO

funcionando corretamente (e)
sem comunicação (e)
bloqueado (e)
desbloqueio de unidade (r)

10.4 ITENS DE APOIO / AMBIENTE

v1 (e)
teste - dev (e)
sistema (e)
reuso db (e)
vistoria fixa (e)
vistoria móvel (e)

11 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) – SOLICITAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE FUNCIONALIDADES

A solução Fenox disponibiliza recursos de Inteligência Artificial aplicados ao processamento e à análise de informações e evidências relacionadas às vistorias veiculares.

A utilização desses recursos poderá variar conforme as exigências regulatórias de cada estado, as necessidades operacionais e a opção do cliente. Portanto, sua utilização não constitui uma obrigatoriedade geral para todas as ECVs.

11.1 SOLICITAÇÃO:

Quando houver interesse na utilização de funcionalidades de Inteligência Artificial, nos casos em que não houver obrigatoriedade estabelecida pelo DETRAN competente, o cliente deverá entrar em contato com o Suporte Técnico da Fenox para formalizar a solicitação.

11.2 ATENDIMENTO:

O Suporte Técnico realizará o direcionamento da demanda às áreas responsáveis, para avaliação do cenário, identificação das funcionalidades aplicáveis e alinhamento dos requisitos necessários à disponibilização.

11.3 DISPONIBILIZAÇÃO:

Após o alinhamento técnico e operacional, poderão ser realizadas as configurações, validações e orientações necessárias para utilização dos recursos solicitados.

11.4 ABRANGÊNCIA:

As funcionalidades de Inteligência Artificial poderão contemplar recursos de análise automatizada de imagens, reconhecimento óptico de caracteres (OCR), avaliação da qualidade das mídias e mecanismos de apoio à identificação de inconsistências e indícios de fraude, conforme os recursos disponíveis na solução.

11.5 OBSERVAÇÃO:

A utilização de funcionalidades de Inteligência Artificial é facultativa, salvo quando houver exigência regulatória específica ou condição contratual aplicável ao cliente. A solicitação deverá ser realizada pelos canais oficiais de atendimento da Fenox

12 CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS

Os chamados são classificados conforme sua criticidade, considerando o impacto ao negócio do cliente e a urgência da resolução. A classificação é realizada no momento do registro e pode ser reavaliada durante o ciclo de vida do chamado, especialmente em casos de escalonamento, com base na análise técnica, evidências operacionais e identificação da causa raiz.

A classificação dos chamados segue critérios objetivos e padronizados, assegurando consistência no tratamento, priorização adequada e cumprimento dos níveis de serviço (SLA).

Classificação	Tempo de Atendimento	Reavaliação	Critérios
Crítico	Até 1 hora (60 minutos)	A cada escalonamento, quando aplicável	Indisponibilidade total do sistema, impossibilidade de emissão de laudos, falhas que impactam diretamente a operação do cliente ou riscos imediatos à integridade das informações.
Alto	Até 4 horas (240 minutos)	A cada escalonamento, quando aplicável	Degradação significativa do serviço, falhas em funcionalidades críticas, risco iminente de indisponibilidade ou impacto relevante à operação do cliente.
Médio	Até 24 horas (1440 minutos)	A cada escalonamento, quando aplicável	Impacto parcial na operação, falhas em funcionalidades não críticas ou que possuem alternativa de contorno operacional.
Baixo	Até 48 horas (2880 minutos)	A cada escalonamento, quando aplicável	Baixo impacto ao cliente, dúvidas operacionais, ajustes simples ou solicitações sem impacto direto na continuidade do serviço.
Planejado	Conforme cronograma acordado	A cada escalonamento, quando aplicável	Demandas programadas, melhorias, atualizações, implantações ou projetos que não apresentam risco imediato à operação.

A definição da criticidade considera a combinação entre impacto e urgência, sendo aplicada matriz de priorização para assegurar tratamento adequado e alinhamento com os acordos de níveis de serviço.

A classificação da criticidade é baseada em matriz de priorização que combina impacto ao negócio e urgência da demanda, com critérios previamente definidos e padronizados, assegurando consistência na classificação e tratamento dos chamados.

Todos os chamados possuem registro obrigatório em sistema, incluindo data e hora de abertura, classificação, responsável, histórico de atendimento, tempos de resposta e resolução, garantindo rastreabilidade, monitoramento de desempenho e suporte à melhoria contínua dos serviços.

Adicionalmente, as reclassificações realizadas durante o atendimento são registradas, justificadas e auditáveis, assegurando transparência no processo e aderência às práticas de gestão de serviços de TI.

13 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Para cada serviço do suporte técnico são definidas características padronizadas, incluindo nome do serviço, descrição, causas associadas, classificação de criticidade e respectivos níveis de serviço (SLA).

A classificação e o SLA são atribuídos conforme o impacto ao negócio e urgência da demanda, podendo ser reavaliados durante o ciclo de vida do chamado, garantindo aderência às práticas de gestão de serviços e melhoria contínua.

A disponibilização de determinadas funcionalidades poderá variar conforme os requisitos regulatórios aplicáveis a cada estado e as necessidades do cliente, incluindo recursos opcionais, como funcionalidades de Inteligência Artificial, cuja utilização poderá ser solicitada por meio do Suporte Técnico da Fenox.

13.1 AGENDA

descrição: agendamento de atividades operacionais e técnicas.

- link de agendamento
- instalação servidor
- ativação sistema
- treinamento 14:30
- treinamento 09:30
- instalação 15:00
- instalação 14:00

13.2 AUTORIZAÇÃO

descrição: liberação de acessos e permissões.

- liberação pbt
- instalação 10:00
- instalação 09:00
- solicitação link agendamento
- treinamento
- ajuste agendamento

13.3 BACKOFFICE

descrição: funcionalidades administrativas do sistema.

- falha backoffice
- atualização de endereço
- relatório
- oscilação
- cadastro de vistoriador pa - xml

13.4 BOROSCÓPIO

descrição: dispositivo de vistoria técnica.

- configuração
- dúvidas

13.5 CADASTRO

descrição: gestão de dados e acessos.

- biometria | inclusão / alteração
- usuário | inclusão / alteração
- usuário | exclusão / inativação
- serviço | inclusão / alteração
- posto móvel | inclusão / alteração
- cliente | inclusão / alteração

13.6 CÂMERA

descrição: equipamentos de captura de imagem.

- travada | serviços
- travada | físico
- instalação
- end. ip trocado
- configuração

13.7 DETRAN

descrição: integrações com órgãos reguladores.

- detran mg oscilando
- reenvio laudo pa | detran oscilando
- siscsv - consulta
- uf origem oscilando
- aguardando retorno
- detran pb oscilando
- detran sp oscilando
- detran ba oscilando
- detran pi oscilando
- detran pa oscilando
- detran mt oscilando
- detran ms oscilando
- detran go oscilando
- detran es oscilando
- detran df oscilando
- reenvio pa

13.8 DÚVIDA

descrição: suporte operacional ao usuário.

- dúvida mesa
- vistoria fixa
- vistoria móvel
- procedimento

13.9 E-CPF

descrição: assinatura digital e envio de documentos.

- envio e-docs
- configuração

13.10 FENOX V1.0

descrição: sistema desktop.

- erro sis.core.logging.logger
- oscilação | publicação interna
- loop integração
- foto panorâmica corrompida
- consulta reajuste - motor
- configuração
- atualização de sistema
- referência de objeto não definida
- lentidão
- instalação digitação
- falha ordem de serviço
- falha na inicialização
- limpeza de bin
- funcionando corretamente

13.11 FINANCEIRO

descrição: processos financeiros.

- financeiro | taxa pendente de baixa
- geração de boleto
- boleto não cadastrado
- pagamento dua
- desbloqueio de unidade
- cobrança indevida (alta)
- cobrança indevida (baixa)
- lançamento desconto
- falha vistoriador fora da unidade
- atualização digitação

13.12 IMPRESSORA

descrição: dispositivos de impressão.

- instalação de impressora

13.13 INFRAESTRUTURA

descrição: ambiente físico e conectividade.

- digitação/lentidão
- cliente sem internet
- infraestrutura | solicitação de vídeo
- sem internet

- servidor | mudança de rede

13.14 INSTALAÇÃO

descrição: instalação de componentes.

- digitação/lentidão
- cliente sem internet
- infraestrutura | solicitação de vídeo
- sem internet
- servidor | mudança de rede

13.15 LAUDO

descrição: emissão e tratamento de laudos.

- solution oscilação
- falha nota fiscal solution
- pendência ciretran mg
- pendência cet mg
- falha vínculo nota fiscal
- falha emissão nota fiscal
- laudo indisponível
- transf. de jurisdição
- pdf, imagem, outros
- reenvio | laudo pa
- reutilização
- reuso db
- retificação
- reenvio fila amarela
- forçar pdf
- falha integração
- erro preenchimento
- cancelamento
- falha na integração
- expirado
- duplicado
- consulta
- bloqueado
- reenvio df
- reajuste
- veículo novo c/ chassis

13.16 LEITOR BIOMÉTRICO

descrição: dispositivo de identificação.

- falha leitor biométrico

13.17 MOBILE

descrição: aplicações móveis.

- falha fenox móvel
- mobile - correção end. ip
- erro (json)
- vistoriador fora da unidade
- liberar facial
- liberar dispositivo cod 15
- forçar envio | valor nulo source
- fenox móvel | não integra
- fenox móvel | falha edição | outros
- falha no fenox fixa
- falha foto | não carrega a foto
- erro localização gps
- desvincular usuário cod 21
- atualização

13.18 NOVO PROTOCOLO

descrição: abertura e gestão de protocolos.

- laudo | alteração simplificada e completa

- sem comunicação
- desbloqueio de unidade
- cobrança indevida
- novo protocolo suri
- novo protocolo | solicitação
- novo protocolo

13.19 OPERACIONAL

descrição: fluxo de atendimento.

- transferência para outro setor
- transferência para mesa
- cliente resolveu sozinho
- cliente não respondeu
- dúvida procedimento
- atendimento oriundo do portal
- retorno desenvolvimento
- protocolo indevido
- protocolo descontinuado
- desenvolvimento | aguardando retorno
- retorno | desenvolvimento

13.20 RECLAMAÇÃO

descrição: tratativas de insatisfação do cliente.

- atendimento
- sistema

13.21 RETORNO

descrição: escalonamento interno.

- retorno | n2
- detran retorno
- retorno | feedback | atendimento

13.22 SERVIDOR

descrição: ambiente de servidores.

- retorno | n2
- detran retorno
- retorno | feedback | atendimento

14 FLUXO

14.1 PAPÉIS

- **N1 – Service Desk**
- **N2 – Suporte Especializado**
- **N3 – Especialista/Engenharia**
- **Gestão de Serviços (GS)**
- **Desenvolvimento (DEV)**
- **Cliente**

14.2 FLUXO DE INCIDENTE (EX.: LAUDO INDISPONÍVEL, FALHA INTEGRAÇÃO)

Guia:
Para garantir que cada etapa do nosso atendimento seja impecável, utilizamos a metodologia **RACI**. Ela define exatamente quem faz o quê em cada fase do chamado:

14.2.1 R (RESPONSÁVEL):

É quem é **mão na massa**. A pessoa ou área encarregada de executar a tarefa técnica.

14.2.2 A (APROVADOR / AUTORIDADE):

É quem **bate o martelo**. Só existe um por etapa. Ele garante que a entrega está correta e assume a responsabilidade final.

14.2.3 C (CONSULTADO): É O ESPECIALISTA.

Pessoas que possuem informações ou habilidades necessárias para ajudar na execução. É uma via de mão dupla (opinião).

14.2.4 I (INFORMADO):

É quem **precisa saber**. Pessoas que são notificadas sobre o progresso ou a conclusão da etapa, mas não precisam intervir.

Para garantir agilidade e precisão, dividimos nossa equipe em níveis de especialização e responsabilidade:

14.2.5 N1 – SUPORTE DE PRIMEIRO NÍVEL E (FRONT-END)

É a nossa linha de frente. O **N1** recebe o chamado, faz o registro inicial e resolve problemas de baixa complexidade ou dúvidas frequentes. Se o caso for mais técnico, ele prepara o terreno para o próximo nível.

14.2.6 N2 – SUPORTE DE SEGUNDO NÍVEL (TÉCNICO)

Composto por especialistas com conhecimento profundo do sistema. O **N2** atua em diagnósticos avançados, configurações específicas e problemas que exigem uma análise técnica mais demorada que o N1.

14.2.7 N3 – SUPORTE DE TERCEIRO NÍVEL (ESPECIALISTA)

É o nível mais alto de suporte técnico. Aqui estão os especialistas que conhecem a "raiz" da aplicação. Eles resolvem incidentes críticos e apoiam os níveis anteriores em casos raros ou complexos.

14.2.8 GS – GESTÃO DE SUPORTE / GOVERNANÇA

É a camada de gestão. O **GS** não foca na execução técnica, mas sim em garantir que os prazos (**SLA**) sejam cumpridos, que a qualidade seja mantida e que as decisões estratégicas (Aprovador) sejam tomadas conforme as normas da empresa.

14.2.9 DEV – DESENVOLVIMENTO (ENGENHARIA DE SOFTWARE)

É a equipe que constrói o software. Eles entram em cena quando o problema é um **bug** (falha no código) ou quando é necessária uma melhoria no sistema. Eles são os responsáveis pela "Correção Sistêmica".

14.2.10 CLIENTE

Sim, o cliente faz parte da tabela! Ele tem papéis fundamentais, como fornecer as informações iniciais para o registro (**Consultado**) e validar se a solução entregue realmente resolveu o problema (**Informado/Consultado**) antes do encerramento.

14.3 FLUXO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO



15 FLUXO DE REQUISIÇÃO



A metodologia RACI é uma ferramenta de gestão que define claramente os papéis e as responsabilidades de cada participante em um processo, evitando dúvidas, sobreposição de atividades e falhas de comunicação.

- R – Responsável: executa a atividade.

- A – Aprovador: valida a entrega e assume a responsabilidade final.
- C – Consultado: fornece informações e conhecimentos técnicos.
- I – Informado: recebe atualizações sobre o andamento ou conclusão.

Seu objetivo é estabelecer responsabilidades claras, melhorar a comunicação e dar mais organização e eficiência aos fluxos de atendimento.



16 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação consolida, de forma estruturada e controlada, os serviços prestados pela Fenox Tecnologia, estabelecendo diretrizes claras para sua operação, monitoramento e melhoria contínua.

O documento assegura padronização na prestação dos serviços, promovendo alinhamento entre as necessidades das partes interessadas, os requisitos regulatórios aplicáveis (SENATRAN/DETRAN), e as práticas de gestão de serviços de TI, com foco na qualidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

A definição dos serviços, suas classificações, níveis de criticidade e respectivos SLAs permite:

- Garantir previsibilidade e transparência na prestação dos serviços;
- Assegurar tratamento adequado de incidentes, requisições e mudanças;
- Suportar a medição de desempenho por meio de indicadores (KPIs);
- Promover rastreabilidade completa das operações realizadas;
- Minimizar riscos operacionais, especialmente relacionados à integridade dos laudos de vistoria;
- Atender aos requisitos legais, contratuais e normativos aplicáveis.

A adoção de processos estruturados, incluindo classificação de chamados, matriz de criticidade, definição de responsabilidades (RACI) e controle de fluxos operacionais, fortalece a governança dos serviços e contribui diretamente para a maturidade do Sistema de Gestão Integrado (SGI).

Este catálogo é considerado documento controlado, devendo ser revisado periodicamente ou sempre que houver alterações relevantes nos serviços, tecnologias, requisitos legais ou necessidades do negócio. As revisões devem ser registradas, aprovadas e comunicadas às partes interessadas, garantindo sua atualização e aderência contínua.

Adicionalmente, os serviços descritos são operados em ambiente controlado, com aplicação de mecanismos de segurança da informação, incluindo controle de acesso, registro de logs, trilhas de auditoria, segregação de funções e monitoramento contínuo, assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações tratadas, especialmente dados pessoais e sensíveis.

A Fenox Tecnologia mantém o compromisso com a melhoria contínua de seus serviços, utilizando análises críticas, indicadores de desempenho, gestão de incidentes e problemas, bem como feedback das partes interessadas, como base para evolução dos processos e aumento da qualidade dos serviços prestados.

Por fim, este Catálogo de Serviços constitui instrumento essencial para a gestão eficiente dos serviços de TI, servindo como referência operacional, suporte à tomada de decisão e evidência de conformidade em processos de auditoria interna e externa, em alinhamento às normas ABNT NBR ISO 9001:2015, ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020, ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022 e demais requisitos aplicáveis.