

## Planos vinculados às Políticas da plataforma BRAEXP.

Atualizado em: 29/09/2023

### Sumário

Introdução .....	1
Plano de Relacionamento com Usuários.....	2
Plano de Parcerias .....	4
Plano de Serviços.....	6
Plano de Comunicação e Marketing .....	11
Plano de Gestão de Dados .....	13
Plano de Tecnologia .....	16

### Introdução

O Acordo de Cooperação Técnica N°183/2022 que formalizou a parceria entre os Partícipes para a criação da BRAEXP, estabeleceu em seu Anexo III as *Políticas de Gestão da Plataforma*. Algumas dessas políticas previam a criação de Planos, conforme detalhado a seguir:

1. Política de Sustentabilidade Financeira – Plano de Sustentabilidade Financeira
2. Política de Serviços – Plano de Seleção, Inclusão, Avaliação e Exclusão dos Serviços
3. Política de Gestão de Dados – Plano de Gestão de Dados
4. Política de Uso da Plataforma – Termos e Condições Gerais de Uso da Plataforma
5. Política de Comunicação e Marketing – Plano de Comunicação e Marketing
6. Política de Desenvolvimento Tecnológico – Plano de Desenvolvimento, Sustentação e Evolução Tecnológica
7. Política de Integração ao Portal único de Comércio Exterior – Plano de Integração da Plataforma ao Portal Único Siscomex (quando da evolução para o conceito 3.0)
8. Política de Parceiros – Plano de Parcerias
9. Política de Clientes – Política de Clientes

A minuta dos planos foi elaborada ainda sob a gestão da consultoria contratada pelo Governo do Reino Unido. Ao longo da elaboração dos planos, alguns tiveram os seus nomes adequados para refletir os avanços sobre o funcionamento da plataforma.

Os Planos são apresentados a seguir em uma sequência lógica que parte da perspectiva do usuário da plataforma e se encerra com os aspectos técnicos da plataforma.

## Plano de Relacionamento com Usuários

1. O Plano de Relacionamento com Usuários tem como diretrizes os Princípios da Plataforma e a Política de Clientes, estabelecidos no Acordo de Cooperação Técnica N° 183, de 21 de dezembro de 2022, firmado entre os **PARTÍCIPIES**.
2. O objetivo deste plano é disciplinar as diretrizes de relacionamento com o usuário da plataforma.
3. Será considerado **USUÁRIO**, pessoa física ou jurídica que acesse a plataforma, com ou sem criação de conta, com o objetivo de:
  - a. Buscar informações e/ou serviços divulgados e/ou ofertados pela plataforma com o objetivo de iniciar ou expandir atividade de comércio exterior, doravante denominado **CLIENTE**; e/ou
  - b. Divulgar serviços de comércio exterior, desde que possua CNPJ, doravante denominado **PRESTADOR DE SERVIÇOS**.
4. Serão considerados **CLIENTES**:
  - a. Aquele que navega na plataforma sem a criação de conta;
  - b. Aquele que cria conta, mas não consome os serviços divulgados e/ou ofertados; e
  - c. Aquele que cria conta e consome os serviços divulgados e/ou ofertados.
5. Serão considerados **PRESTADORES DE SERVIÇOS** os usuários que criarem conta e cadastrarem serviços de comércio exterior para divulgação na plataforma condicionado ao aceite pelo **OPERADOR**.
6. Caberá ao **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**:
  - a. Aprovar os acordos de nível de serviços, contidos nas Regras de Negócios, para atendimento ao usuário da plataforma e suas revisões;
  - b. Aprovar os indicadores e metas de satisfação do usuário e suas revisões; e
  - c. Aprovar o relatório anual com dados anonimizados de tendências de consumo e oferta de serviços e informações.
7. Caberá ao **OPERADOR** da plataforma:
  - a. Elaborar e propor os acordos de nível de serviços, contidos nas Regras de Negócios, para atendimento ao usuário da plataforma, que deverão ser aprovados pelos **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**;
  - b. Realizar o atendimento ao usuário da plataforma;
  - c. Disponibilizar os seguintes canais para atendimento ao usuário da plataforma:
    - o Digital, por meio de e-mail dedicado da plataforma;
    - o Digital, por meio de formulário na plataforma;
    - o Por telefone; e

- o Atender solicitações dos usuários relacionadas aos seus direitos enquanto titulares de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018.
  - d. Disponibilizar página online na plataforma com respostas a dúvidas frequentes do usuário;
  - e. Elaborar e implementar o fluxo de atendimento ao usuário, com regras e processos;
  - f. Realizar a avaliação de satisfação e a identificação das necessidades de produtos e serviços do usuário;
  - g. Elaborar e propor os indicadores e metas de satisfação do usuário, que deverão ser aprovados pelo **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**; e
  - h. Elaborar e apresentar ao **COMITÊ GESTOR TÉCNICO** relatório anual com o perfil e comportamento do usuário, incluindo dados de consumo e oferta de serviços e informações.
8. A avaliação de satisfação e a identificação das necessidades de produtos e serviços do **USUÁRIO** serão auferidas por meio dos instrumentos descritos no Plano de Serviços.
9. O atendimento ao **USUÁRIO** será guiado pelas seguintes diretrizes:
- a. Ética, respeito, cordialidade e não discriminação no relacionamento mútuo;
  - b. Agilidade, transparência, precisão e eficácia na resposta; e
  - c. Tempestividade e foco na adoção de soluções ao **USUÁRIO**.
10. Salvo nas hipóteses de solicitações de atendimento por usuários relacionadas ao exercício dos seus direitos enquanto titular de dados, o **OPERADOR** poderá interromper o atendimento ao **USUÁRIO** caso as Regras de Negócios não sejam cumpridas.

\* \* \*

## Plano de Parcerias

1. O Plano de Parcerias tem como diretrizes os Princípios da Plataforma e a Política de Parceiros, estabelecidos no Acordo de Cooperação Técnica Nº 183, de 21 de dezembro de 2022, firmado entre os **PARTÍCIPES**.
2. O objetivo deste plano é disciplinar as diretrizes a respeito das parcerias a serem realizadas com a plataforma.
3. Serão considerados **PARCEIROS** os órgãos e instituições nacionais e internacionais, públicas ou privadas, que apóiem recursos financeiros ou técnicos, no planejamento, desenvolvimento, implementação, operação, manutenção, divulgação e evolução da plataforma.
  - a. Os **PARTÍCIPES** não serão considerados parceiros.
4. As parcerias terão por objetivo o aporte de recursos financeiros ou técnicos, incluindo patrocínios, para o planejamento, desenvolvimento, implementação, operação, manutenção, divulgação e/ou evolução da plataforma.
5. Caberá ao **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**:
  - a. Indicar potenciais parceiros da plataforma;
  - b. Aprovar o Cronograma Anual de Gestão de Serviços, incluindo ações relacionadas a parcerias; e
  - c. Aprovar as parcerias e suas contrapartidas.
6. Caberá ao **OPERADOR** da plataforma:
  - a. Propor, implementar e revisar, de forma contínua, o Cronograma Anual de Gestão de Serviços para mapear e engajar potenciais parceiros da plataforma, aprovado pelo **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**;
  - b. Negociar, firmar e implementar as parcerias da plataforma;
  - c. Gerir o relacionamento institucional com os parceiros da plataforma; e
  - d. Gerir a infraestrutura técnica e tecnológica necessária para implementação do presente plano, atendendo os critérios de economicidade e disponibilidade orçamentária.
7. As parcerias serão formalizadas por meio de instrumentos jurídicos independentes, firmados entre o **PARCEIRO** e o **OPERADOR**, com anuência prévia do **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**, contendo, mas não se limitando, as definições e compromissos sobre:
  - a. Escopo da parceria;
  - b. Direitos e deveres do **PARCEIRO** e do **OPERADOR**;
  - c. Objetivos e metas da parceria;
  - d. Modelo e montante do aporte de recursos, financeiros e/ou técnicos;
  - e. Atividades e cronograma de execução; e

- f. Modelo de prestação de contas.
8. As parcerias deverão ser guiadas pelas seguintes diretrizes:
- a. Aderência aos princípios e políticas da plataforma;
  - b. Atendimento aos objetivos estratégicos da plataforma;
  - c. Reputação e capacidade de entrega do parceiro;
  - d. Clareza dos benefícios e custos da parceria, bem como relação custo-benefício favorável aos objetivos estratégicos da plataforma; e
  - e. Capacidade de execução da parceria pelo **OPERADOR** da plataforma.
9. A negociação e conclusão das parcerias atenderá o Cronograma Anual de Gestão de Serviços, proposto pelo **OPERADOR** e aprovado pelo **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**, seguindo critérios claros de priorização e de economicidade.

\* \* \*

## Plano de Serviços

### **Plano de prospecção, seleção, inclusão, avaliação, promoção, suspensão e exclusão de serviços de comércio exterior e serviços da plataforma**

1. O Plano de prospecção, seleção, inclusão, avaliação, promoção, suspensão e exclusão de serviços de comércio exterior, doravante denominado Plano de Serviços, tem como diretrizes os Princípios da Plataforma e a Política de Serviços, estabelecidos no Acordo de Cooperação Técnica Nº 183, de 21 de dezembro de 2022, firmado entre os **PARTÍCIPES**.
2. O objetivo deste plano é disciplinar a prospecção, seleção, inclusão, avaliação, promoção, suspensão e exclusão dos:
  - a. Serviços de comércio exterior divulgados pela plataforma, garantindo o tratamento isonômico dos prestadores de serviços, a divulgação de serviços de qualidade e a competitividade entre eles; e
  - b. Serviços ofertados pela plataforma.
3. O Plano de Serviços é parte da estrutura normativa de gestão dos serviços divulgados e ofertados pela plataforma e inclui os seguintes documentos a serem aprovados pelo **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**:
  - a. Esse Plano de Serviços, que trata das regras gerais de prospecção, seleção, inclusão, avaliação, promoção, suspensão e exclusão de serviços de comércio exterior e serviços da plataforma;
  - b. O Cronograma Anual de Gestão de Serviços, que define as ações anuais de gestão de serviços de comércio exterior e da plataforma, de acordo com a estratégia de negócios, demanda dos usuários e Plano de Desenvolvimento, Sustentação e Evolução Tecnológica;
  - c. Os Termos e Condições Gerais de Uso e a Política de Privacidade, vinculados à Política de Uso da Plataforma e que apresentam as informações gerais relacionadas à disponibilização e utilização da plataforma para conectar usuários, bem como o acesso e uso de seus dados;
  - d. Os Termos e Condições Gerais a Prestadores de Serviços de Comércio Exterior, que apresentam as informações gerais relacionadas à divulgação de serviços de comércio exterior pela plataforma;
  - e. As Regras de Negócios dos serviços de comércio exterior, que detalham critérios e processos de gestão de prospecção, seleção, inclusão, avaliação, promoção, suspensão e exclusão dos serviços de comércio exterior divulgados pela plataforma; e
  - f. Regulamento de Parcerias que detalha a divulgação de serviços de comércio exterior na plataforma brasil exportação na modalidade parceiro.

4. Os **PARTÍCIPIES** criarão um Grupo de Trabalho de Serviços (GT-Serviços) permanente para assessorar o **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**.
  - a. A formação do GT-Serviços e a condução de suas reuniões deverá seguir o disposto no Regimento Interno da BRAEXP.
5. Caberá ao **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**, com assessoria técnica do GT-Serviços:
  - a. Aprovar o Plano de Serviços e suas revisões periódicas;
  - b. Aprovar o Cronograma Anual de Gestão de Serviços;
  - c. Aprovar os Termos e Condições Gerais a Prestadores de Serviços de Comércio Exterior e suas revisões periódicas;
  - d. Aprovar as Regras de Negócios de serviços de comércio exterior e suas revisões periódicas; e
  - e. Decidir sobre recomendações do GT-Serviços.
6. Caberá ao **OPERADOR** da plataforma, conforme as diretrizes desse plano e deliberações do **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**:
  - a. Realizar os processos de prospecção, seleção, inclusão, avaliação, promoção, suspensão e exclusão dos serviços de comércio exterior e da plataforma;
  - b. Gerir a infraestrutura técnica e tecnológica necessária para implementação do presente Plano, atendendo os critérios de economicidade e disponibilidade orçamentária;
  - c. Propor melhorias na estrutura normativa de gestão dos serviços previstos no item 4 desse documento, no âmbito do GT-Serviços;
  - d. Elaborar e implementar o fluxo de serviços, com regras e processos;
  - e. Propor, no âmbito do GT-Serviços, e implementar, após aprovação do **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**, o Cronograma Anual de Gestão de Serviços; e
  - f. Implementar as decisões do **COMITÊ GESTOR TÉCNICO** da plataforma.
7. A prospecção e engajamento dos **PRESTADORES** de serviços deverá se guiar pelos seguintes critérios:
  - a. Prospectar serviços visando o atendimento das necessidades e requisitos dos clientes em seu processo de comércio exterior;
  - b. Promover ampla cobertura dos serviços relacionados ao processo de comércio exterior, antes, durante e após o contrato de compra e venda;
  - c. Promover ampla concorrência entre os serviços de comércio exterior, garantindo a isonomia no tratamento dos prestadores de serviço;
  - d. Prospectar serviços de comércio exterior e da plataforma que ampliem a competitividade da **BRAEXP** e acompanhem as tendências de inovação e as melhores práticas de mercado;

- e. Ampliar a divulgação de serviços de comércio exterior e a oferta de serviços da plataforma que contribuam para a diversidade e inclusão das empresas brasileiras, apoiando a execução das políticas públicas; e
  - f. Promover ampla cobertura nacional na divulgação dos serviços de comércio exterior, priorizando, no primeiro ano de operação da plataforma, prestadores de serviços com abrangência nacional.
8. O processo de prospecção e engajamento de **PRESTADORES** de serviços se dará de três formas:
  - a. Passivo, realizado por iniciativa dos **PRESTADORES** de serviços por meio de inscrição em formulário na plataforma;
  - b. Ativo, realizado pelo **OPERADOR**, por meio de sensibilização a **PRESTADORES** de serviços para que se inscrevam na plataforma, sendo certo de que o engajamento ativo será realizado de forma neutra e isonômica pelo **OPERADOR** considerando a pluralidade de prestadores; e
  - c. Indicação, realizado por meio de sugestão de **USUÁRIOS**, que indicarão **PRESTADORES** de serviços para participação na plataforma.
9. No caso do engajamento passivo, os **PRESTADORES** de serviços deverão se inscrever em formulário próprio na plataforma e serão aceitos pelo **OPERADOR**, conforme critérios estabelecidos no Termos e Condições Gerais a Prestadores de Serviços de Comércio Exterior.
  - a. Os serviços dos **PARTÍCIPES** estarão sujeitos aos mesmos Termos e Condições Gerais a Prestadores de Serviços de Comércio Exterior, observadas as exceções previstas no Anexo III, itens 1.4 e 1.5, do Acordo de Cooperação Técnica Nº 183, de 2022, firmado entre os **PARTÍCIPES**.
10. No caso do engajamento ativo, o **OPERADOR** da plataforma deverá:
  - a. Prospectar prestadores de serviços de forma ativa, conforme Cronograma Anual de Gestão de Serviços, seguindo as obrigações de isonomia e neutralidade, conforme estabelecido neste documento;
  - b. Liderar campanhas de engajamento ativo, conforme Cronograma Anual de Gestão de Serviços;
  - c. Realizar reuniões de apresentação da plataforma para potenciais prestadores de serviços; e
  - d. Identificar o nível ideal de integração tecnológica do **PRESTADOR** com a plataforma, conforme o Plano Anual de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação e do Cronograma Anual de Gestão de Serviços.
11. No caso do engajamento por indicação, o usuário deverá indicar prestadores de serviços por meio de formulário próprio na plataforma, que enviará link de acesso ao cadastro na plataforma, iniciando o processo de prospecção passiva.
12. A seleção e aceite dos serviços de comércio exterior atenderá a estrutura normativa de gestão de serviços e respeitará os seguintes critérios:

- a. Selecionar prestadores de serviços idôneos, por meio de análise prévia de informações públicas, conforme as Regras de Negócios;
  - b. Selecionar prestadores de serviços com experiência comprovada ou proposta de valor inovadora;
  - c. Selecionar serviços que ofereçam alto grau de integração tecnológica com a plataforma;
  - d. Selecionar serviços de forma neutra e isonômica garantida a participação inclusive de prestadores concorrentes entre si; e
  - e. A seleção e aceite poderá ser realizada de forma própria ou terceirizada pelo **OPERADOR**.
13. A inclusão dos serviços dos prestadores na plataforma, assim como dos serviços dos **PARTÍCIPIES**, será detalhada nas Regras de Negócios e está condicionada ao:
- a. Aceite no Termos e Condições Gerais a Prestadores de Serviços de Comércio Exterior, incluindo detalhamento sobre as condições de entrada, operação e avaliação sistemática dos serviços ofertados via plataforma;
  - b. Cumprimento dos requisitos técnicos, tecnológicos e legais, nos prazos previstos; e
  - c. Fornecimento de documentos e informações que se façam necessários.
14. A qualidade dos serviços de comércio exterior divulgados via plataforma, incluindo os serviços dos **PARTÍCIPIES**, poderá ser avaliada de maneira sistemática e contínua pelos clientes, e orientará o Cronograma Anual de Gestão de Serviços.
- a. A avaliação pelos clientes será realizada com o uso de ferramentas quantitativas e qualitativas integradas à plataforma;
  - b. A avaliação quantitativa será por meio de classificação em até cinco estrelas:
    - o Bem avaliado (pontuação 5 estrelas);
    - o Avaliação média (pontuação 4 estrelas);
    - o Mal avaliado (pontuação 1 a 3 estrelas); e
    - o Não avaliado (sem pontuação).
  - c. A avaliação qualitativa será feita por meio de comentários sobre os serviços utilizados e sobre o atendimento recebido dos prestadores de serviços;
  - d. O **OPERADOR** da plataforma deverá propor e executar os mecanismos para fomentar a avaliação pelos usuários e gerar um histórico de evolução da avaliação dos serviços;
15. A qualidade dos serviços da plataforma poderá ser avaliada de maneira sistemática e contínua pelos usuários, por meio de metodologia “net promoter score”, e orientará o Cronograma Anual de Gestão de Serviços.
16. A promoção, suspensão ou exclusão de serviços oferecidos via plataforma, incluindo os serviços dos **PARTÍCIPIES**, considerará a avaliação e classificação dos serviços e o disposto nas

Regras de Negócios e Termos e Condições Gerais dos Prestadores de Serviços de Comércio Exterior, a fim de assegurar o aperfeiçoamento contínuo da plataforma.

17. As ações de promoção, suspensão ou exclusão dos serviços divulgados na plataforma serão executadas pelo **OPERADOR**, de acordo com a Regra de Negócios e Termos e Condições Gerais dos Prestadores de Serviços de Comércio Exterior, seguindo os seguintes critérios:
- a. Serviços classificados como “bem avaliado” contarão com um sistema de recompensa via plataforma;
  - b. Serviços classificados como “avaliação média” contarão com ações de aperfeiçoamento via plataforma;
  - c. Serviços classificados como “mal avaliados” serão submetidos ao processo de suspensão ou exclusão da plataforma; e
  - d. Serviços não avaliados contarão com ações de engajamento para avaliação via plataforma.

\* \* \*

## Plano de Comunicação e Marketing

1. O Plano de Comunicação e Marketing tem como diretrizes os Princípios da Plataforma e a Política de Comunicação e Marketing, estabelecidos no Acordo de Cooperação Técnica N° 183, de 21 de dezembro de 2022, firmado entre os **PARTÍCIPIES**.
2. O objetivo deste plano é disciplinar as diretrizes de comunicação e marketing da plataforma.
3. Os **PARTÍCIPIES** criarão um Grupo de Trabalho de Comunicação e Marketing (GT-COM) permanente para assessorar o **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**.
  - a. A formação do GT-COM e a condução de suas reuniões deverá seguir o disposto no Regimento Interno da BRAEXP.
4. Caberá ao **COMITÊ GESTOR TÉCNICO** da plataforma:
  - a. Aprovar o nome comercial, domínio e marca da plataforma;
  - b. Aprovar o Manual de Identidade Visual (MIV) da plataforma e suas atualizações;
  - c. Aprovar a estratégia de comunicação para o lançamento da plataforma;
  - d. Aprovar anualmente a estratégia para plano de comunicação, mídia e marketing (mote);
  - e. Aprovar a matriz de temas, porta-vozes, mensagens-chave da plataforma.
5. Caberá ao **OPERADOR** da plataforma:
  - a. Ser titular do processo de registro de marca e do domínio da BRAEXP;
  - b. Atualizar o Manual de Identidade Visual da marca conforme demanda;
  - c. Criar estratégia de comunicação para lançamento da plataforma;
  - d. Criar e atualizar anualmente a estratégia para plano de comunicação, mídia e marketing (mote);
  - e. Criar a matriz de temas, porta-vozes, mensagens-chave da plataforma;
  - f. Criar enxoval de peças de comunicação e marketing e textos para promoção da plataforma;
  - g. Criar e atualizar anualmente manuais e tutoriais para uso da plataforma pelos **PARTÍCIPIES**, parceiros, prestadores de serviços e usuários;
  - h. Aprovar as peças de comunicação e marketing e textos sobre a BRAEXP, produzidas pelos **PARTÍCIPIES**;
  - i. Criar e implementar campanhas de comunicação e marketing contínuas para engajamento de **PARTÍCIPIES**, e prospecção e engajamento de parceiros e usuários da plataforma;
  - j. Gerir a infraestrutura técnica e tecnológica necessária para implementação do presente plano;
  - k. Implementar as decisões do **COMITÊ GESTOR TÉCNICO** da plataforma; e



## Plano de Gestão de Dados

1. O Plano de Gestão de Dados tem como diretrizes os Princípios da Plataforma e a Política de Gestão de Dados, estabelecidos no Acordo de Cooperação Técnica N° 183, de 21 de dezembro de 2022, firmado entre os **PARTÍCIPIES**
2. O objetivo do Plano de Gestão de Dados é a governança, gestão e o compartilhamento dos dados da plataforma, por meio de acesso direto dos **PARTÍCIPIES** gestores da plataforma, tendo as seguintes diretrizes:
  - a. Assegurar a performance e estabilidade do sistema e o acesso dos clientes, evitando a sobrecarga e retrabalho de processos automatizados;
  - b. Garantir a segurança e o acesso à informação;
  - c. Garantir o cumprimento da Lei N° 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD); e
  - d. Assegurar o aspecto concorrencial das empresas de forma que o acesso aos dados da plataforma não revelem segredos comerciais ou informações de negócio individualizada das empresas.
3. Os **PARTÍCIPIES** criarão um Grupo de Trabalho de Gestão de Dados (GT – Dados) permanente para assessorar o **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**.
  - a. A formação do GT – Dados e a condução de suas reuniões deverá seguir o disposto no Regimento Interno da BRAEXP.
4. Caberá ao **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**, com assessoria técnica do GT - Dados:
  - a. Decidir as regras de gestão e governança dos dados;
  - b. Decidir sobre os requisitos impostos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), na condição de controlador, determinando o escopo do tratamento de dados;
  - c. Aprovar alterações na Política de Privacidade e Termos de Uso da Plataforma;
  - d. Decidir a estrutura de inteligência empresarial (*business intelligence*), a ferramenta de apoio, papéis e responsabilidades, bem como a estrutura de carga, análise e sustentação dessa ferramenta;
  - e. Decidir sobre os requisitos impostos pela Lei do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência (Lei da Defesa de Concorrência), Lei N° 12.529 de 30 de novembro de 2011, determinando o escopo e restrições de impacto na concorrência das empresas e fornecedores participantes, nos casos aplicáveis; e
  - f. Aprovar o cronograma de implementação do Plano de Gestão de Dados.
5. Caberá ao **OPERADOR** da plataforma, conforme as diretrizes desse plano e deliberações do **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**:
  - a. Realizar a governança dos dados e gerir a infraestrutura técnica e tecnológica da plataforma;

- b. Dar suporte e implementar as decisões dos **PARTÍCIPIES**, oriundas do **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**, priorizando as necessidades a partir das Regras Negócio;
  - c. Garantir a segurança da informação e o particionamento do acesso aos dados, implementando perfis de acesso e compartimentação da informação;
  - d. Garantir a privacidade no tratamento de dados pessoais que operar em nome do controlador, em consonância com a LGPD;
  - e. Garantir o acesso à informação, em consonância com a LAI, nos casos aplicáveis;
  - f. Garantir os aspectos concorrenciais na gestão de acesso à informação, em consonância com a Lei de Defesa da Concorrência, nos casos aplicáveis; e
  - g. Elaborar o cronograma de implementação do Plano de Gestão de Dados considerando os recursos humanos e financeiros necessários.
6. Observado o disposto no Item 2 desse documento, os dados da plataforma a serem acessados pelos **PARTÍCIPIES** incluem, pelo menos:
- a. Perfil dos usuários, conforme definição do Plano de Relacionamento com Usuários;
  - b. Navegação e interação dos usuários na Plataforma; e
  - c. Serviços disponíveis na plataforma, conforme definição do Plano de Serviços.
7. Observado o disposto nos Itens 2 e 6 desse documento, os modos de acesso aos dados pelos **PARTÍCIPIES** serão recomendados pelo GT- Dados e incluem, pelo menos:
- a. A base de dados de usuários (anonimizados) e serviços, para download;
  - b. Relatórios padrão;
  - c. Um gerador de relatórios personalizados, com segmentação da base de dados; e
  - d. A integração de sistemas para acesso aos dados da plataforma, desde que os custos da integração sejam arcados pelo PARTÍCIPE demandante dessa integração.
8. Observado o disposto nos Itens 2, 6 e 7 desse documento, o acesso aos dados estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto durante:
- a. Os períodos para manutenções evolutivas e preventivas programadas; e
  - b. A ocorrência de eventuais incidentes que causem a indisponibilidade dos acessos.
9. A programação das manutenções evolutivas e preventivas previstas no artigo 8 será definida pelo GT-GD, conforme proposta pelo **OPERADOR** da plataforma.
10. Observado o disposto nos Itens 2, 6, 7 e 11 desse documento, os dados compartilhados podem ser utilizados para os seguintes fins:
- a. Como insumo para a formulação, monitoramento e avaliação de políticas públicas;
  - b. Para o aperfeiçoamento da oferta de serviços, incluindo a segmentação de clientes; e
  - c. Para a avaliação da plataforma e da satisfação dos usuários.
  - d. Para outros fins determinados pelo **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**, desde que respeitada a legislação vigente sobre o tema.

11. Observado o disposto nos Itens 2, 6 e 7, o acesso aos dados se dará apenas com os **PARTÍCIPE**, em nível nacional, ficando vedado o compartilhamento com outras instituições participantes das redes dos partícipes gestores da plataforma, sendo de responsabilidade de cada **PARTÍCIPE** a segurança e acesso à informação após a retirada de dados da plataforma, conforme as diretrizes e legislação vigente.
12. Observado o disposto nos Itens 2, 6 e 7, o **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**, por recomendação do GT-Dados, definirá quais dados serão disponibilizados de forma pública e de que modo, conforme limitações legais, regras de compartilhamento, respeitando os princípios de transparência pública e de não impacto no aspecto concorrencial das empresas, considerando o segredo industrial e as disposições previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
13. Observado o disposto nos artigos 2, 4, 6 e 7, o **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**, por recomendação do GT-Dados, definirá os perfis e respectivos níveis de acesso aos dados a serem implementados pelo **OPERADOR**, tendo em vista o modelo de gestão e governança dos dados, as regras de compartilhamento e as funcionalidades da plataforma.
14. A estrutura de inteligência empresarial prevista no artigo 4 incluirá painéis de visualização com informações estratégicas, táticas e operacionais para consumo das instituições gestoras da plataforma a serem desenvolvidos pelo **OPERADOR** sob orientação do GT-Dados e com aprovação do **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**.
  - a. O desenvolvimento e implementação dos painéis de visualização com informações estratégicas seguirá o Plano de Desenvolvimento Tecnológico.
15. As regras de privacidade e confidencialidade de dados previstas por esse plano devem:
  - a. Estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
  - b. Estar em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI), nos casos aplicáveis;
  - c. Estar em conformidade com a Lei da Defesa de Concorrência, nos casos aplicáveis;
  - d. Estar de acordo com as diretrizes e decisões prévias de governança e gestão da plataforma; e
  - e. Estar em consonância com as melhores práticas de Governança e Gestão de Dados vigentes.

\* \* \*

## Plano de Tecnologia

1. O Plano de Tecnologia tem como diretrizes os Princípios da Plataforma e a Política de Desenvolvimento Tecnológico, estabelecidos no Acordo de Cooperação Técnica N° 183, de 21 de dezembro de 2022, firmado entre os **PARTÍCIPIES**.
2. O objetivo desse plano é disciplinar a construção de um Plano de Desenvolvimento, Sustentação e Evolução Tecnológica – PDSET – da BRAEXP, levando-se em consideração que o PDSET:
  - a. Apresentará diagnóstico e planejamento, bem como o modelo de gestão de recursos e processos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da BRAEXP;
  - b. Priorizará as demandas de desenvolvimento, sustentação e evolução de TIC de acordo com a alocação de recurso disponível e conforme deliberações do **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**; e
  - c. Deverá, no âmbito do conceito 1.0 da plataforma, seguir os preceitos do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do **OPERADOR**, bem como estar em conformidade com as recomendações e determinações do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) do **OPERADOR**.
3. Os **PARTÍCIPIES** criarão um Grupo de Trabalho de Tecnologia (GT-TEC) para assessorar o **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**.
  - a. A formação do GT - TEC e a condução de suas reuniões deverá seguir o disposto no Regimento Interno da BRAEXP.
4. Caberá ao **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**, com assessoria técnica do GT-TEC:
  - a. Aprovar a proposta do PDSET elaborado pelo GT-TEC;
  - b. Deliberar sobre os princípios e diretrizes que nortearão o desenvolvimento, sustentação e evolução tecnológica da BRAEXP;
  - c. Acompanhar a implementação do backlog de necessidades a serem contempladas na plataforma; e
  - d. Aprovar o Relatório de Resultados do PDSET (RR-PDSET).
5. Caberá ao **OPERADOR**, conforme diretrizes do PDSET:
  - a. Auxiliar, no âmbito do GT-TEC, na elaboração do PDSET e dos demais documentos relacionados ao plano;
  - b. Identificar e consolidar as necessidades de serviços de infraestrutura; contratação de soluções de TIC ou adoção de software livre; equipe de TIC; e serviços de TIC;
  - c. Avaliar, organizar e implementar as necessidades identificadas (backlog) a serem contempladas na plataforma;
  - d. Estimar a capacidade da equipe de tecnologia para execução de projetos e atividades no âmbito da plataforma;
  - e. Publicar o PDSET aprovado pelo **COMITÊ GESTOR TÉCNICO**; e

- f. Coletar, registrar e analisar as informações sobre os indicadores de acompanhamento, realizando ações corretivas, se necessário, e gerindo riscos.
6. O PDSET deverá contemplar:
- a. Protocolo de Recuperação de desastres;
  - b. Protocolos de segurança da informação, incluindo controle de acesso/autenticação; proteção de dados pessoais; rotinas de backup; retenção e expurgo de dados; acesso remoto; e outros que se façam necessários;
  - c. Catálogo de serviços de suporte ao usuário;
  - d. Sistematização das deliberações do **COMITÊ GESTOR TÉCNICO** relacionadas ao desenvolvimento, sustentação e evolução tecnológica;
  - e. Sistematização das diretrizes do CGTIC e PDTIC do **OPERADOR** da plataforma;
  - f. Abrangência e o período de validade do plano;  
  
Ambientes computacionais internos e externos à TIC que tenham relação com a plataforma;
  - g. Necessidades de informação dos **PARTÍCIPIES** e dos usuários da plataforma, incluindo aquelas relacionadas às integrações tecnológicas;
  - h. Resumo das necessidades identificadas (backlog) pelo **OPERADOR**;
  - i. Priorização do backlog, com base em critérios claros definidos pelo GT - TEC;
  - j. Metas e ações que contribuam para o alcance das necessidades identificadas;
  - k. Planejamento de ações para dispor das competências adequadas em quantidade suficiente para alcançar as metas estabelecidas;
  - l. Estimativas de recursos orçamentários necessários para implementação das ações previstas;
  - m. Mapeamento de fatores ou condições que possam definir o sucesso ou o fracasso da execução; e
  - n. Definição dos papéis e responsabilidades para acompanhamento do PDSET, incluindo critérios, objetos, objetivos e indicadores.
7. O PDSET será revisto anualmente, de modo a atualizar diretrizes, planos e, principalmente, subsidiar a elaboração da proposta orçamentária de TIC para o exercício seguinte.
8. Todas as especificações, fontes e material de desenvolvimento da plataforma serão manualizados e registrados de modo a assegurar a transferência tecnológica.

\* \* \*