



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
GRUPO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - GTIC/DPF/FIG/PR

ANEXO B

PLANO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

1. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

1.1. A implantação da solução será feita no interesse da Administração, em até dias a partir da data de assinatura do contrato, de forma gradual e deverá observar o cronograma da Tabela 40.

Tabela 40 –Cronograma de Implantação da Solução de TIC

FASES	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL	PRAZOS (até)
A1	Publicação do Contrato	PF	-
A2	Reunião Preliminar	PF/CONTRATADA	2 dias após A1
A3	Plano de Trabalho Preliminar	CONTRATADA	5 dias após A2
A4	Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Preliminar.	PF	2 dias após A3
A5	Ajustes no Plano de Trabalho Preliminar, quando solicitado pela PF.	CONTRATADA	5 dias após A4
A6	Validação do Plano de Trabalho Definitivo	PF	2 dias após A5
A7	Implantação da Central de Serviços (CS)	CONTRATADA	60 dias após A4 ou A6
A8	Vistoria preliminar da Operação	PF	2 dias após A7
A9	Ajustes na Operação, quando solicitado pela PF	CONTRATADA	5 dias após A8
A10	Vistoria da Operação	PF	2 dias após A9
A11	Aceite Provisório	PF	Imediatamente após aprovação em vistoria (A8 ou A10)
A12	Início da operação da CS	CONTRATADA	5 dias após A11
A13	Aceite Definitivo	PF	Em até 15 dias após o início da operação (A12)
A14	Caderno Mensal de Serviços (CMS)	CONTRATADA	Apresentados mensalmente, após o aceite definitivo.
A15	Encerramento dos Serviços	CONTRATADA	3 meses antes do final do contrato

1.2. Todos os custos relativos às fases de planejamento e implantação, descritas acima, deverão estar contemplados nas propostas apresentadas pela CONTRATADA durante o processo licitatório realizado para a contratação da Solução de TIC objeto deste Termo de Referência.

1.2.1. FASE A1 – Publicação do Contrato

1.2.1.1. Publicação do Contrato no D.O.U., a ser efetuado pela PF - marco inicial para as demais fases.

1.2.2. FASE A2 – Reunião Preliminar

1.2.2.1. A reunião preliminar deverá ocorrer nas dependências da PF, na cidade em que estiver localizada a sede da unidade participante. Nesta oportunidade deverão ser discutidas com a CONTRATADA as questões envolvidas na implantação da Central de Serviços e dos

demaís níveis de suporte técnico, também estará em pauta o Plano de Trabalho Preliminar a ser apresentado pela CONTRATADA.

1.2.2.2. Se necessário, serão agendadas outras reuniões com a participação de demais unidades da PF, que podem ser realizadas na modalidade de videoconferência, com a utilização da infraestrutura da PF.

1.2.3. FASE A3 – Plano de Trabalho Preliminar

1.2.3.1. Estrutura básica - A LICITANTE vencedora do certame deverá demonstrar que dispõe de condições de prestar os serviços, conforme especificações constantes no TERMO DE REFERÊNCIA, com a apresentação dos seguintes elementos:

1.2.3.1.1. O Plano de Trabalho Preliminar deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens e atividades, podendo a CONTRATADA propor plano alternativo, desde que contemple os quesitos relacionados:

- a)** Cronograma de atividades para a implantação da Central de Serviços (Service Desk) para atender a PF;
- b)** Procedimentos específicos da CONTRATADA visando estabelecer os locais de trabalho e prover os meios necessários ao cumprimento deste Termo de Referência;
- c)** Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso remoto a ser utilizado pelo Suporte de 2º Nível;
- d)** Definição da forma de inventário e mapeamento dos ativos de TIC;
- e)** Mapeamento dos Processos de trabalho, Fluxo de trabalho, Normas Internas, Exigências Legais e outras para estabelecimento de procedimentos e processos que serão adotados;
- f)** Treinamento das equipes da CONTRATADA conforme item 4.4.6.2 do Termo de Referência e seus subitens;
- g)** Programa de Capacitação e Desenvolvimento prevendo treinamento inicial, treinamento continuado, ações de valorização e motivação profissionais;
- h)** Todas as customizações necessárias nos softwares de gestão, bases de dados e de fluxo de trabalho de forma a atender plenamente as características técnicas e funcionalidades descritas no Termo de Referência;
- i)** Plano de transição entre os atuais serviços prestados e os futuros, com a desativação do sistema existente e entrada do novo, se for o caso;
- j)** Alimentação/atualização do Catálogo de Serviços de TIC;
- k)** Metodologia a ser adotada na realização das pesquisas de satisfação dos usuários da Central de Serviços (Service Desk);
- l)** A CONTRATADA deverá detalhar a forma da implantação da pesquisa de satisfação conforme critérios definidos no Termo de Referência;
- m)** Metodologia a ser adotada na adaptação/customização do Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD);
- n)** Programa de Monitoria, quanto aos procedimentos de monitoria, frequência, rotinas e sistemática para feedback aos operadores de atendimento e dos técnicos dos demais níveis de suporte;
- o)** Plano de Contingência - A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios e eventos semelhantes;
- p)** A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos, tais como URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros e de infraestrutura, tais como acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos, desmoronamentos, incêndios, problemas com água ou esgoto, entre outras situações, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;
- q)** O Plano de Contingência deverá ser apresentado resumidamente no Plano de Trabalho Preliminar, e de forma completa no Plano de Trabalho Definitivo;
- r)** Perfil dos Profissionais - Relação dos profissionais que irão integrar a equipe mínima a ser alocada nos diversos níveis de suporte, comprovando as exigências constantes no Termo de Referência;

- s) Informações sobre a configuração de rede e da conectividade dos equipamentos que serão utilizados na prestação dos serviços contratados;
- t) Plano de adaptação e customização das funcionalidades do Sistema de Gestão de Service Desk (SGSD);
- u) Plano de contingências dos serviços, envolvendo componentes críticos e de infraestrutura, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;

1.2.3.1.2. Implantação da Estrutura de Atendimento - Durante essa fase, a CONTRATADA, em conjunto com a PF, deverá desenvolver os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e torná-los aderentes às necessidades da PF, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

- a) Elaboração dos roteiros de atendimento;
- b) Criação do processo / fluxo de atendimento;
- c) Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;
- d) Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:
 - Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos;
 - Definição do processo de notificação e escalada.

1.2.4. **FASE A4 – Avaliação/Validação do Plano de Trabalho Preliminar**

1.2.4.1. O GTIC da Superintendência contratante irá avaliar o plano de trabalho preliminar, aprovando-o ou sugerindo ajustes pela CONTRATADA.

1.2.5. **FASE A5 – Ajustes no Plano de Trabalho Preliminar**

1.2.5.1. Caso necessário, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários, no prazo estipulado.

1.2.6. **FASE A6 – Validação do Plano de Trabalho Definitivo**

1.2.6.1. O Plano de Trabalho Definitivo será elaborado a partir da revisão do Plano de Trabalho Preliminar, e deverá conter todos os tópicos já validados e conter informações mais aprofundadas,

1.2.7. **FASE A7 – Implantação da Central de Serviços (*SERVICE DESK*)**

1.2.7.1. A implantação será realizada com base no cronograma de atividades, que deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

- a) Levantamento dos processos da PF relativos aos atendimentos que serão prestados na Central de Serviços;
- b) Montagem da Base de conhecimento informatizada que contemple o registro de todas as solicitações de usuários da rede da infraestrutura de TIC da PF, bem como a respectiva solução dos problemas;
- c) Customização dos relatórios de acordo com os critérios definidos pelo GTIC da superintendência contratante;
- d) Fornecimento de material com a ampla descrição dos sistemas, produtos e serviços da PF, que servirá de base para o treinamento da equipe de atendimento da CONTRATADA.
- e) Apresentação da equipe alocada à operação;
- f) Treinamento dos profissionais da PF para operação no Sistema Gerenciador de Service Desk (SGSD);
- g) Treinamento conforme item 4.4.6.2 do Termo de Referência e seus subitens;
- h) Configuração dos equipamentos de telefonia (URA, DAC, e demais itens);
- i) Adaptações e customizações das funcionalidades do SGSD;
- j) A apresentação da equipe alocada à operação da Central de Serviços e demais níveis de suporte deverá ocorrer o prazo máximo de 5 (cinco) dias antes da data prevista para início da operação e deverá conter os seguintes documentos:

- relação nominal de todos os funcionários, com suas funções;
- carteiras de trabalho de todos os funcionários devidamente assinadas;
- documentação que comprove a qualificação exigida para o cargo, no caso de funcionários que não compunham a equipe;

- documento de sigilo de informações da PF assinado por todos os prestadores alocados para a execução do contrato.

1.2.8. **FASE A8 – Vistoria preliminar da Operação**

1.2.8.1. A PF poderá realizar visita ao local de implantação da Central de Serviços (Service Desk), a fim de autorizar o processo de implantação.

1.2.9. **FASE A9 – Ajustes na Operação**

1.2.9.1. No caso de serem necessários ajustes, a CONTRATADA disporá de prazo legal para fazê-lo, submetendo-o novamente à aprovação e/ou vistoria da PF.

1.2.10. **FASE A10 – Vistoria da Operação**

1.2.10.1. A PF reserva-se o direito de, a qualquer tempo, realizar visitas ao local de implantação da Central de Serviços, a fim de acompanhar o processo de implantação.

1.2.10.2. No momento em que a CONTRATADA concluir o serviço de implantação, deverá comunicar a PF, que poderá realizar vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação.

1.2.11. **FASE A11 – Aceite Provisório**

1.2.11.1. Verificado o cumprimento de todos os requisitos, a PF autorizará o início da operação.

1.2.11.2. Formalização do fim da implantação e indicação de que a Central de Serviços está apta a entrar em funcionamento, sendo esta oficializada a PF por meio de documento emitido pela CONTRATADA, e cujo teor deverá, consignar o cumprimento de todos os requerimentos constantes do Plano de Trabalho Definitivo e do Termo de Referência, de forma que o desenvolvimento dos trabalhos atenda ou supere os índices de desempenho e os níveis de serviços detalhados.

1.2.12. **FASE A12 – Início da Operação**

1.2.12.1. Após a autorização do início da operação, a CONTRATADA deverá iniciar suas atividades na data estipulada.

1.2.13. **FASE A13 - Aceite definitivo da implantação da Central de Serviços**

1.2.13.1. Verificado o cumprimento de todos os requisitos, a PF dará o aceite definitivo;

1.2.14. **FASE A14 – Caderno Mensal de Serviços (CMS)**

1.2.14.1. Base de conhecimento Informatizada

1.2.14.1.1. A Base de conhecimento informatizada deverá conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento e deverá ser composta dos seguintes elementos:

- a) Roteiro de atendimento, com as questões mais frequentes, contemplando o relacionamento entre o chamado e o atendimento (exemplos: PROBLEMA e SOLUÇÃO, DÚVIDA E RESPOSTA);
- b) Definição dos assuntos, por unidades da PF;
- c) Definição dos prazos de respostas, por assunto e núcleo de atendimento; e
- d) Fluxos de tramitação das demandas.

1.2.14.1.2. A CONTRATADA será responsável pela elaboração da Base de conhecimento informatizada, com base nos levantamentos dos processos e informações coletadas na PF durante o período de implantação;

1.2.14.1.3. A Base de conhecimento informatizada deverá estar integrada ao Sistema de Gestão do Atendimento e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.

1.2.14.2. Relatórios Gerais

1.2.14.2.1. Durante o processo de implantação da Central de Serviços, os relatórios deverão ser customizados pela CONTRATADA de acordo com as necessidades técnicas e operacionais da PF, observados nos subitens abaixo:

- a)** O SGSD deverá fornecer relatórios estatísticos específicos por tipos de atendimentos, por item de configuração, por grau de severidade, por grau de complexidade, por duração de chamadas, por atendente, bem como estatísticas dos atendimentos diários, semanal e mensal e em intervalos pré-definidos, conforme critérios definidos pela PF, durante o processo de implantação.
- b)** Os relatórios emitidos pelo SGSD deverão abranger toda a operação (visão macro), bem como detalhar uma demanda específica (visão micro).
- c)** Os relatórios estatísticos com resumos diários, semanais e mensais devem permanecer armazenados e disponíveis para consulta em tempo real, cabendo à Contratada a responsabilidade pelo dimensionamento do sistema de armazenamento.
- d)** Os relatórios emitidos pelo SGSD devem ter interfaces amigáveis em português, para que pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem dificuldades.
- e)** A geração de relatórios estatísticos relativos ao atendimento prestado pela Central de Serviços deverá abordar, no mínimo, os seguintes aspectos:
 - e.a)** Dados de tráfego:
 - e.a.a)** Chamadas recebidas;
 - e.a.b)** Chamadas atendidas;
 - e.a.c)** Chamadas abandonadas;
 - e.a.d)** Chamadas transbordadas;
 - e.a.e)** Chamadas em fila de espera;
 - e.a.f)** Chamadas transferidas;
 - e.a.g)** Duração média das chamadas;
 - e.a.h)** Chamadas atendidas por atendente;
 - e.a.i)** Tempo de ocupação por atendente;
 - e.a.j)** Média de atendente por turno;
 - e.a.k)** Relatório de navegação na URA, mostrando cada passo, por objeto, da navegação do usuário no menu de opções.
 - e.b)** Dados de filas de espera:
 - e.b.a)** Tempo de espera;
 - e.b.b)** Distribuição de esperas.
 - e.c)** Dados dos operadores de atendimento durante o período de chamadas:
 - e.c.a)** Quantidade de chamadas atendidas;
 - e.c.b)** Total de tempo utilizado nos atendimentos em cada unidade da PF;
 - e.c.c)** Nome ou identificador único do operador.
 - f)** Deverá estar disponível para análise da PF, em tempo real, o desempenho do fluxo (tráfego) de ligações ativas e receptivas nos grupos de atendimento, monitorando o volume de ligações, tempo de conversação, tempos médios de atendimento, em espera e ligações abandonadas.
 - g)** Deverá ser visualizado, de forma gráfica, o estado de cada um dos operadores de atendimento, apresentando, minimamente, os seguintes estados: disponível, indisponível, pausa, processamento retaguarda e em atendimento.

1.2.14.3. Relatório Mensal da Central de Serviços e da Gerência de Incidentes

- 1.2.14.3.1.** A CONTRATADA deverá encaminhar a PF, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, Relatório Mensal das atividades realizadas pela Central de Serviços.
- 1.2.14.3.2.** O Relatório Mensal deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - 1.2.14.3.2.1.** Resultado da apuração dos indicadores de Níveis de Serviços exigidos, apurados conforme – Caderno de Métricas e Níveis de Serviços deste de Referência;
 - 1.2.14.3.2.2.** Volumetria, contendo, pelo menos, os seguintes registros de chamadas, desdobradas por canal de atendimento (Central de Serviços):
 - 1.2.14.3.2.2.1.** Oferecidas pela rede pública;
 - a)** Rejeitadas no PABX;
 - b)** Desviadas para a URA;
 - c)** Atendidas pela URA;

- d)** Abandonadas na URA;
- e)** Concluídas pela URA;
- f)** Roteadas para o operador;
- g)** Atendidas pelo operador;
- h)** Abandonadas na espera pelo operador;
- i)** Abandonadas durante o atendimento do operador;
- j)** Recebidas x Atendidas por hora (intervalos de 1 hora) e por dia, segmentadas por assuntos.

1.2.14.3.2.2.2. Tempos de atendimento:

- a)** Tempo total de conversação telefônica;
- b)** Tempo médio de atendimento, desdobradas por canal de atendimento – telefonia, e-mail e registro via web ;
- c)** Tempo médio de fila de espera para o atendimento na URA;
- d)** Tempo total, por mês, em que o tempo de fila de espera para o atendimento na URA ficou acima de dez segundos;
- e)** Tempo médio de espera para o atendimento humano;
- f)** Tempo total, por mês, em que o tempo de fila de espera para o atendimento humano ficou acima de dez segundos.
- g)** Tempo de espera em fila antes do abandono.

1.2.14.3.2.2.3. Produtividade da Operação, desdobradas por canal de atendimento:

- a)** Quantidade de atendimentos realizados;
- b)** Quantidade de ocorrências registradas;
- c)** Quantidade de ocorrências registradas corretamente;
- d)** Tempo total de pós-atendimento;
- e)** Quantidade de atendimentos telefônicos resolvidos no primeiro contato;
- f)** Quantidade de mensagens recebidas no atendimento web, por tipo de mensagem;
- g)** Quantidade de mensagens tratadas no atendimento web, em até 2 horas do seu recebimento;
- h)** Quantidade de mensagens respondidas pelo atendimento web, por tipo de mensagem;
- i)** Quantidade de mensagens respondidas pelo atendimento web no primeiro contato;
- j)** Quantidade de ocorrências repassadas para os demais níveis de suporte (telefônica + web-atendimento);
- k)** Quantidade de registros pendentes no período por assuntos;
- l)** Quantidade de registros por assuntos – os 10 maiores – e respectivos percentuais e TMA associado;
- m)** Percentual de Resolução Diária dos chamados pela Central de Serviços, segmentado por assuntos.

1.2.14.3.2.2.4. Qualidade do atendimento, contendo, pelo menos, as seguintes informações:

- a)** Número de operadores de atendimento alocados na Central de Serviços no mês, desdobrado por núcleo de atendimento;
- b)** Total de Horas de operadores previstas para no mês;
- c)** Total de Horas de operadores trabalhadas no mês;
- d)** Tempo logado dos operadores;
- e)** Tempo de pausa dos operadores;
- f)** Quantitativo de monitorias realizadas no mês;
- g)** Resultado da pesquisa de satisfação do usuário, apresentando os percentuais individuais, subtotais e a média mensal;
- h)** Ações de melhorias a serem implementadas.

1.2.14.3.2.2.5. Produtividade dos demais níveis de Suporte (2º e 3º Níveis), contendo pelo menos os seguintes indicadores:

- a)** Volume de ocorrências registradas, por tipo de ocorrência;

- b) Volume de ocorrências recebidas da Central de Serviços, por tipo de ocorrência;
- c) Volume de ocorrências repassadas, por destino e tipo de ocorrência;
- d) Tempo médio de resolução;
- e) Percentual de resoluções dentro do prazo.

1.2.14.3.2.2.6. Produtividade dos Interlocutores de Área, contendo pelo menos os seguintes indicadores:

- a) Volume de ocorrências recebidas, por tipo de ocorrência;
- b) Tempo médio de resolução;
- c) Percentual de resoluções dentro do prazo.

1.2.14.3.2.2.7. Serviços de Tecnologia, contendo pelo menos os seguintes indicadores:

- a) Total de horas trabalhadas;
- b) Quantidade Total de solicitações de manutenção registradas no período;
- c) Quantidade Total de solicitações de manutenção atendidas no prazo;
- d) Quantidade Total de projetos previstos;
- e) Quantidade Total de projetos implantados.

1.2.14.3.2.2.8. Todos os relatórios devem conter páginas numeradas e índice remissivo.

1.2.14.3.2.2.9. Deverá ser encaminhado anexo aos relatórios, em formato digital e em arquivo compatível com o MS Office, a totalidade das manifestações registradas no SGSD e a sua efetiva tramitação, tratadas na Central de Serviços.

1.2.15. FASE A15 – Encerramento dos Serviços

1.2.15.1. O encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados. Devendo, a CONTRATADA, elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, conforme item 4.4.7 - Requisitos para a Transição Contratual deste Termo de Referência.

1.2.15.2. A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 30 (trinta) dias corridos anteriores ao término do contrato.

1.2.15.3. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

1.2.15.3.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações.

1.2.15.3.2. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término.

1.2.15.3.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a PF e com a futura prestadora de serviços ou servidores da PF.

1.2.15.3.4. Plano de gerenciamento de riscos, Plano de contingência e Plano de acompanhamento do encerramento.

1.2.15.3.5. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

1.2.15.3.6. Por ocasião do encerramento do Contrato, conforme previsto no Art.12 da IN 02, de 30 de abril de 2008, a CONTRATADA se compromete a promover a transição contratual repassando à nova CONTRATADA e a PF a tecnologia, documentação técnica e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.

1.2.15.3.7. Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.



[Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.](#)



Documento assinado eletronicamente por **LIVIA MARIA BIZZOTTO CORREA, Agente de Polícia Federal**, em 08/07/2021, às 11:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.](#)



Documento assinado eletronicamente por **LUCI DE ANDRADE CRUZ, Gestor Financeiro**, em 08/07/2021, às 12:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.](#)



Documento assinado eletronicamente por **ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA, Agente Administrativo(a)**, em 13/07/2021, às 00:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.](#)



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **19213196** e o código CRC **34FF8B68**.