

# Estudo Técnico Preliminar 36/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 08059.000507/2023-02

## 2. Descrição da necessidade

2.1. Contratação de prestação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação - TI, visando ao atendimento das necessidades da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal - DITEC/PF para a execução continuada de atividades de suporte técnico ao usuário de tecnologia da informação.

### Motivação/Justificativa

2.2. A Diretoria Técnico-Científica – DITEC é a unidade da Polícia Federal - PF responsável pelas atividades de perícia criminal e de gestão e manutenção de bancos de perfis genéticos, nos termos da Portaria nº 155 do Ministério da Segurança Pública, de 27 de setembro de 2018.

2.3. Por desenvolver atividades de caráter eminentemente técnico e científico, a DITEC faz uso intenso de tecnologia no desempenho de suas atividades. A Tecnologia da Informação é um elemento fundamental para a continuidade dos serviços prestados por esta Diretoria.

2.4. A DITEC é responsável pela manutenção de sistemas de informação essenciais ao exercício da segurança pública nacional. O acesso, uso e manutenção desses sistemas são propiciados pela DITEC às secretarias estaduais de segurança pública por força de Acordos de Cooperação Técnica estabelecidos entre a UNIÃO e os ESTADOS. Dentre estes sistemas podemos citar:

- CODIS – banco de dados nacional de perfis genéticos, interligando a rede nacional de laboratórios de genética forense, atualmente em 21 Unidades da Federação, por força de Acordos de Cooperação Técnica impondo a obrigação de manutenção e gerenciamento ao INC.
- SISCRIM – sistema nacional de gestão das atividades de criminalística, usado por todas as unidades de criminalística da PF.
- INTELIGEO – sistema de processamento de informações geográficas, usado por todas as unidades de criminalística da PF.
- SIMBA - sistema de movimentações bancárias, usado no processamento e análise de movimentações bancárias em todas as unidades de criminalística da PF.

2.5. É fundamental à Segurança Pública Nacional a manutenção e gerenciamento contínuo dos sistemas e o atendimento ininterrupto ao usuário desses sistemas. A DITEC para tanto necessita de serviços de suporte técnico especializado, contratados junto ao mercado, tendo em vista que a PF não possui em seus quadros servidores públicos que possam prover internamente esses serviços.

2.6. Faz-se necessária, portanto, a contratação de serviços de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação da DITEC /PF, de forma a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e programas usados na Diretoria, sem os quais esta não pode desenvolver suas atividades.

2.7. Existe em vigência atualmente na DITEC/PF o Contrato nº 017/2019, cujo objeto é a prestação de serviço de suporte técnico ao usuário de TIC. Por meio deste contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e dos equipamentos utilizados pelos usuários. O contrato vigente será encerrado de forma improrrogável em 01 de abril de 2024, após 60 meses de prestação de serviço pela empresa contratada.

2.8. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TI, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da DITEC, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objeto do contrato a encerrar em 01 de abril de 2024.

2.9. Os serviços demandados nesta contratação conferem exatamente com as necessidades da Diretoria Técnico-Científica, para viabilizar a consecução das suas atividades-fim e para viabilizar o nível de produtividade e de eficiência que se esperam dos usuários na realização dos trabalhos atribuídos a eles e que dependam de TIC. As exigências não são excessivas, irrelevantes ou desnecessárias, representam a real demanda de desempenho do órgão e são contemporâneas à realidade da DITEC/PF.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
STI/DITEC/PF	Luiz Spricigo Junior

### 4. Necessidades de Negócio

4.1. A área requisitante apresenta como necessidade o atendimento ao usuário de tecnologia da informação, por meio de prestação de serviço de suporte técnico referente às ferramentas tecnológicas e aos sistemas de informação de âmbito nacional e local. Este suporte envolve esclarecer dúvidas, instalar e manter equipamentos, programas e rede de dados.

4.2. As funcionalidades esperadas da solução envolvem o esclarecimento de dúvidas dos usuários, instalação e manutenção de equipamentos, programas e rede de dados, com acompanhamento do atendimento das solicitações por parte dos usuários e avaliação dos serviços prestados.

4.3. Serão atendidos pela solução todos os servidores públicos, prestadores de serviço e estagiários da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal.

### 5. Necessidades Tecnológicas

5.1. São requisitos tecnológicos para a adoção da solução a contratação de uma equipe com formação técnica e experiência profissional adequada para prestação de serviço de suporte técnico ao usuário de tecnologia da informação.

### 6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6.1. É requisito que a empresa a ser contratada possua experiência comprovada na prestação de serviços de suporte técnico ao usuário de tecnologia da informação e comunicação, com características e volume de serviços compatíveis com a presente contratação em curso.

### 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. Nos termos do Art. 2º da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a contratação deverá ser realizada por modelo de pagamento fixo mensal. O item 9.3.5 do Anexo I da mesma Portaria recomenda a adoção de um prazo de vigência mínimo de 24 meses para o contrato. O que leva ao seguinte quadro quantitativo de serviços:

Item	Descrição	Quantidade	Unidade
1	Serviço de atendimento ao usuário de TIC	24	Meses

7.2. O quantitativo foi fixado tomando por base os meses de duração da prestação dos serviços.

7.3. A empresa contratada deverá alocar uma equipe de profissionais em quantidade e capacidade técnica compatível com as características do ambiente de TIC do contratante, conforme detalhado no Termo de Referência.

7.4. A presente contratação possui um único item indivisível como objeto, o serviço de atendimento ao usuário de TIC, que correspondente a uma única categoria de serviços, denominada "Suporte ao Usuário" no item 20.1.9 do Anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

7.5. O item 9.1.3 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, estabelece que "as Categorias de Serviços propostas devem ser definidas conforme a realidade, maturidade de cada órgão e também de acordo com os estudos de planejamento da contratação, em especial a análise de parcelamento do objeto", indicando que um possível parcelamento do objeto deve levar em consideração as categorias de serviços propostas.

7.5. Considerando que a presente contratação possui um único item indivisível como objeto, correspondente a uma única categoria de serviços, entende-se não ser aplicável o parcelamento do objeto.

## 8. Levantamento de soluções

### Solução 1

8.1. Realização de concurso para contratação de servidores públicos especializados em tecnologia da informação em quantidade suficiente para atender às necessidades da Diretoria Técnico-Científica e da Polícia Federal.

8.1.1. Entidade: Modelo adotado em vários órgãos públicos que dispõem de quadro próprio de servidores da área de tecnologia da informação, principalmente no âmbito do Poder Judiciário e do Poder Legislativo.

8.1.2. Descrição: Criação de cargos da área de tecnologia da informação no quadro de servidores da Polícia Federal, nos termos da lei, com autorização do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, tanto para criação dos cargos quanto para realização de concurso e nomeação dos aprovados.

8.1.3. Fornecedor: Não se aplica.

8.1.4. Valor: Depende da remuneração que seria estabelecida em lei para os novos cargos, caso estes viessem a ser criados. Atualmente, não há nos quadros da Polícia Federal um cargo público especializado em tecnologia da informação.

### Solução 2

8.2. Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação para atendimento das necessidades de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal.

8.2.1. Entidade: Modelo adotado na maioria dos órgãos públicos, especialmente naqueles que não dispõem em seus quadros de servidores da área de tecnologia da informação para prestação dos serviços de suporte técnico.

8.2.2. Descrição: Contratação de uma solução de TI que contemple o atendimento das necessidades de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica, nos termos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, com o uso dos recursos orçamentários alocados para a Diretoria Técnico-Científica.

8.2.3. Fornecedor: Há muitas empresas de tecnologia da informação disponíveis no mercado e capazes tecnicamente a prestar esse tipo de serviço de suporte técnico.

8.3.4. Valor estimado mensal: R\$ 32.818,89

## 9. Análise comparativa de soluções

9.1. A solução 1 tem a vantagem de trazer mais estabilidade e retenção de conhecimento para o órgão no longo prazo, graças à estabilidade dos servidores públicos no desempenho das suas atribuições. A solução 1 também seria a solução ideal do ponto de vista de segurança da informação, tendo em vista o regime disciplinar a que estão sujeitos os servidores públicos. No entanto, a solução 1 demandaria aprovação de novos normativos legais e infralegais que demandariam muitos anos para serem concluídos e dificilmente seriam aprovados, tendo em vista que a orientação do poder executivo federal ao longo das últimas décadas tem sido a de terceirização das atividades de TIC.

9.2. A solução 2, por outro lado, tem sido largamente adotada em praticamente todos os órgãos do poder executivo federal, inclusive nesta Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal, e tem se mostrado adequada para atendimento das demandas do órgão. A solução 2 é de rápida implementação, requerendo apenas um processo de planejamento, seleção e contratação de empresa fornecedora dos serviços de TIC.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. Não foram encontradas soluções consideradas inviáveis, embora a solução 1, devido aos entraves políticos e legais, seja de difícil implementação.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. O custo da solução 1 depende primordialmente da remuneração que seria paga a uma eventual carreira de TIC a ser criada. Sem a informação sobre a potencial remuneração, não é possível estimar o custo dessa solução.

11.2. Por outro lado, o custo da solução 2 é plenamente conhecido, tendo em vista que a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, oferece planilha simplificada para estimar o custo da contratação, o que no presente caso teria o valor mensal estimado em R\$ 32.818,89, conforme detalhado no item 13, estimativa de custo total da contratação.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. Com base na análise comparativa das soluções, entende-se que a solução 2 seria a mais adequada a ser contratada. Esta solução é a contratação de empresa para a prestação de serviços de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação e comunicação, com requisitos de atendimento a níveis mínimos de serviço previamente estabelecidos.

12.2. O serviço deverá ser prestado presencialmente nas dependências da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal, em Brasília, Distrito Federal, nos dias úteis e no horário compreendido entre as 8 e as 12 horas e entre as 14 e as 18 horas.

12.3. O serviço de atendimento ao usuário de tecnologia da informação compreende o desempenho de atividades típicas de suporte técnico, incluindo as atividades constantes na lista a seguir, que é exemplificativa, mas não exaustiva.

Apoio ao usuário:

- Esclarecer dúvida referente ao uso de equipamento
- Esclarecer dúvida referente ao uso de sistema operacional
- Esclarecer dúvida referente ao uso de aplicativo
- Esclarecer dúvida referente ao uso de portal ou sistema corporativo
- Esclarecer dúvida referente ao uso da rede de dados ou Internet

Suporte ao sistema operacional:

- Instalar ou reinstalar sistema operacional
- Instalar correções e atualizações de sistema operacional
- Instalar controlador de dispositivo
- Instalar certificado digital
- Preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações
- Aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações
- Configurar sistema operacional
- Configurar rede do computador
- Configurar impressão do computador
- Configurar perfil do usuário
- Configurar compartilhamento de pasta ou impressora
- Mapear pasta ou impressora compartilhada na rede
- Formatar sistema de arquivos
- Otimizar desempenho do sistema operacional

Suporte de aplicativos:

- Instalar ou reinstalar aplicativo
- Instalar correções e atualizações de aplicativo
- Remover aplicativo
- Configurar aplicativo
- Converter formato de arquivo

Gerenciamento de arquivos:

- Efetuar cópia de segurança de arquivos
- Restaurar cópia de segurança de arquivos
- Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis
- Converter formato de arquivos

- Transferir arquivos

Medidas de segurança:

- Instalar antivírus
- Atualizar definições de vírus
- Remover vírus
- Configurar antivírus
- Configurar atualizações automáticas de software
- Configurar firewall local

Cabeamento estruturado:

- Habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados
- Instalar patch cords para ponto de rede de dados ou telefonia
- Reorganizar wiring closets

Manutenção de equipamento

- Instalar ou remover equipamento
- Instalar ou remover componentes de equipamento
- Configurar equipamento
- Montar ou desmontar equipamento
- Movimentar equipamento
- Efetuar manutenção preventiva ou corretiva básica em equipamento
- Acionar assistência técnica para o reparo de equipamento com garantia
- Identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia
- Substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos
- Substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax
- Manter inventário de hardware e software

12.4. Todas as etapas do atendimento ao usuário, desde a abertura da ordem de serviço até o seu encerramento e homologação, deverão ser registradas no sistema de gerenciamento de suporte técnico da CONTRATANTE, que também será usado para medir o índice de níveis de serviço para comprovação de cumprimento das metas estipuladas de qualidade e desempenho por parte da CONTRATANTE.

### 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 787.653,36

13.1. Com base no Contrato nº 17/2019-DITEC/PF, ainda vigente, e nos contratos anteriores a ele, estima-se que o serviço de atendimento a usuários de TIC no âmbito da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal demandará da empresa contratada a alocação de uma equipe técnica equivalente a 1 (um) profissional com o perfil de gerente de suporte técnico de tecnologia da informação, para gerenciamento da equipe e distribuição das demandas, e 3 (três) profissionais com o perfil de técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação pleno.

13.2. Considerando o tamanho reduzido da equipe de atendimento prevista, estima-se que o perfil de profissional pleno seja o mais adequado para os três técnicos, apresentando a experiência profissional necessária para atendimento das demandas dos usuários. O perfil de profissional júnior não apresenta experiência suficiente para atender todos os tipos de ordens de serviço, sendo considerado inadequado para compor equipe tão reduzida. O perfil de profissional sênior costuma atuar sobretudo como consultor para os demais profissionais, devido à sua vasta experiência acumulada, sendo um recurso mais caro e também julgado como não cabível em equipe tão reduzida, ficando tal papel de prestar consultoria aos demais técnicos a ser desempenhado pelo gerente, quando necessário.

13.3. Com base nessa estimativa de tamanho da equipe técnica, a estimativa do valor mensal do serviço pode ser efetuada usando a planilha simplificada constante do Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Item 1: Serviço de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação

Fator K: 2,28

	Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do perfil (C = A x Fator K)	Custo total mensal por perfil (D = C x B)
1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89	1	R\$ 18.987,59	R\$ 18.987,59

2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12	3	R\$ 4.610,43	R\$ 13.831,30
		Quantitativo total da equipe: $\Sigma(B)$	4	Custo total mensal: $\Sigma(D)$	R\$ 32.818,89

Valor total do contrato para um período de 24 meses: R\$ 787.653,36

## 14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. Tecnicamente, entende-se ser inviável, no curto e médio prazo, criar as condições políticas e legais necessárias à implementação da solução 1. Mesmo no longo prazo, seria necessária uma grande mudança da diretriz política vigente há décadas sobre a prestação de serviços de TIC no âmbito do Poder Executivo Federal para a implementação da solução 1. Sob esse ponto de vista, a solução 2 atende plenamente às necessidades da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal, sendo um modelo já adotado nesta Diretoria no âmbito do Contrato nº 17/2019, ainda vigente, e dos contratos anteriores, sendo ainda a solução preconizada pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

14.2. A contratação de empresa para a prestação de serviços de suporte técnico especializado em atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com requisitos de atendimento a níveis mínimos de serviço previamente estabelecidos, fornecerá aos servidores, prestadores de serviço e estagiários do contratante os serviços técnicos necessários para manter em perfeita operação os equipamentos, sistemas e serviços de TIC indispensáveis à execução das atividades finalísticas do órgão.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. A solução 2, por enquadrar-se como bem ou serviço comum, permite a ampla concorrência entre possíveis fornecedores. O uso de parâmetros firmemente estabelecidos pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, por meio da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, para estimativa do custo máximo da contratação torna a solução escolhida aquela que apresenta maior economia na contratação para a Administração Pública.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. Melhoria da produtividade dos servidores da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal, que dependem do perfeito funcionamento dos recursos de tecnologia da informação para a realização de suas tarefas diárias.

16.2. Melhoria da disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação prestados pela Diretoria Técnico-Científica, garantindo o efetivo acesso aos sistemas de informação tanto no âmbito da Polícia Federal quanto no âmbito de outros órgãos públicos que também acessam os sistemas mantidos pela Diretoria Técnico-Científica.

## 17. Providências a serem Adotadas

17.1. Prosseguimento da fase de planejamento da contratação, com elaboração do Termo de Referência pela Equipe de Planejamento da Contratação.

## 18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

## 18.1. Justificativa da Viabilidade

18.1.1. Considerando as informações reunidas neste documento, os integrantes requisitante e técnico da Equipe de Planejamento da Contratação declaram que a presente contratação é viável por ser a solução mais apropriada, ter a estimativa de quantitativo de serviços contratados pautada em aspectos objetivos e comprovados e estar em conformidade com a legislação, recomendando a continuidade de processo de contratação. A contratação da solução escolhida é a viável por possibilitar à Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal manter a consecução das suas atividades finalísticas, especialmente a atividade pericial criminal e de parceria com os demais órgãos periciais criminais brasileiros, continuando a atender aos prazos legais e judiciais para a efetiva materialização do exame pericial criminal em documento formal próprio (Laudo Pericial Criminal), que atualmente possui estreita relação com a tecnologia da informação, pois deve ser emitido em meio digital e assinado digitalmente pelos profissionais signatários (usuários dos serviços sob contratação).

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

### ALEXANDRE COELHO DE ALMEIDA

Integrante Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 06/03/2024 às 19:20:48.

### EDUARDO LUZ DE ARAUJO

Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 06/03/2024 às 19:27:45.

### CAMILA RAMOS CABRAL

Integrante Administrativo da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 06/03/2024 às 20:05:11.