



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/ES

NOTA TÉCNICA Nº 004/2024-NTI/SR/PF/ES

Processo nº **08285.006927/2023-11**

Interessado: **MINDWORKS**

Assunto: **Pedido de Esclarecimento 4 - Mindworks**

Referência: **SEI nº 34201007**

QUESTIONAMENTO 1

Em relação ao ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, caso haja necessidade de atendimento presencial por parte da CONTRATADA o deslocamento deverá ser previamente autorizado expressamente pela CONTRATANTE;

Entendemos que para o cumprimento da exigência deste Termo de Referência não poderá, para os casos em que o atendimento seja necessário atendimento presencial, ser violado os indicadores estabelecidos nos NMS estabelecidos para RESOLUÇÃO do Atendimento conforme ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA, 8.3. NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO MÍNIMOS (INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS);

Está correto nosso entendimento?

Resposta: A CONTRATADA deverá zelar pelo cumprimento dos níveis mínimos exigidos, conforme amplamente ressaltado no ETP (itens 2.7, 6, 7.3.8, 8.4.2.4, 8.4.2.6, 12.7.3.1, 15.1 e 15.2) e no TR (itens 1.1, 2.6, 2.9, 4.12, 4.4, 4.5.2, 4.12.2, 6.1.2.1, 6.1.2.3, 8.1.1, 8.2.3, 8.2.8, 8.2.14 e 8.2.23.1).

Ressaltamos que a alocação física dos colaboradores será na Superintendência Regional da Polícia Federal no Espírito Santo (itens 6.1.2.8 e 6.9.1.2 do TR).

CÉLIO FLORES SIQUEIRA JUNIOR

Escrivão de Polícia Federal
Integrante Técnico Titular



Documento assinado eletronicamente por **CELIO FLORES SIQUEIRA JUNIOR, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 08/03/2024, às 12:56, 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
https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=34262065&crc=2E6607CD.
Código verificador: **34262065** e Código CRC: **2E6607CD**.