

Estudo Técnico Preliminar 6/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 08285.002004/2025-51

2. Descrição da necessidade

2.1. Atualmente, o bom desempenho das atividades policiais e administrativas da Polícia Federal dependem do funcionamento contínuo e seguro dos sistemas informatizados, contando com substancial incremento de softwares e ativos de rede a cada ano. A Superintendência Regional de Polícia Federal no Espírito Santo - SR/PF/ES não dispõe, em seus quadros de servidores, de profissionais da área de Tecnologia da Informação para atender toda a demanda de serviços de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação, tampouco para sustentação e manutenção da infraestrutura de TI, de forma a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e programas necessários ao desenvolvimento das atividades do órgão.

2.2. Nos últimos anos, houve uma evolução e ampliação de novos postos de serviço, bem como, nas atividades que demandam mais tecnologias no âmbito da SR/PF/ES, incluindo servidores, terceirizados, estagiários, entre outros. Isso proporciona um novo contexto de desenvolvimento de serviços nesta Regional, sendo imprescindível a atualização e modernização do atendimento de suporte ao usuário e operação e sustentação de todo seu parque tecnológico.

2.3. Somente na sede, houve a criação de setores que demandam novos requisitos de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação - TIC, como é o caso da FICCO/DRPJ/SR/PF/ES (Força Integrada de Combate ao Crime Organizado), para citar um exemplo. Essas novas demandas, cada vez mais frequentes e crescentes na SR/PF/ES, precisam ser atendidas satisfatoriamente por um renovada contratação de serviço de suporte de TIC, que traduza melhor as reais necessidades.

2.4. Encontra-se em vigência o Contrato nº 05/2024 (34764393) que trata da prestação de serviços de suporte técnico em TI. No referido contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados, como suporte, sustentação e manutenção da Infraestrutura de TI, que garante a operacionalidade dos sistemas da Polícia Federal no âmbito desta Superintendência. O referido contrato atinge o limite legal de vigência em maio/2026.

2.5. Embora o contrato esteja em vigência verifica-se a sua defasagem, tanto pela natural evolução das demandas de serviços de TIC, quanto pelo dimensionamento de colaboradores realizado. Deve-se analisar a mensuração da capacidade de atendimento aos serviços de TIC nesta Regional, dada a nova realidade da ampliação, aumento do parque computacional e novos servidores. Frente a tamanha mudança, vê-se a necessidade de construir um novo processo de contratação sob outros parâmetros. Em suma, a inviabilidade do atual contrato encontra os seguintes motivos:

2.6. O contrato não prevê a mudança de cenário exposta inicialmente, qual seja a ampliação de setores e novas salas desta Regional, cuja dimensão de infraestrutura foi ampliada;

2.7. Recente orientação da DTI/PF (10947381) recomenda a previsão em contrato local de cláusula para atender, dentro do possível, as unidades de imigração e passaporte;

2.8. Novos requisitos de infraestrutura de TI foram implantados, os quais precisarão ser contemplados pelo serviço de suporte da sede da Superintendência da Polícia Federal no Espírito Santo;

2.9. Não há previsão de nenhum recurso para realização de manutenção preventiva nas delegacias do interior;

2.10. As crescentes demandas que se avizinham revelam que o Núcleo de Tecnologia da Informação, como área meio, tem a necessidade de evoluir sua capacidade de servir no novo cenário. A evolução do contrato de prestação de serviços de TIC permitirá manter o atendimento eficiente, no sentido de executar com excelência as suas atividades institucionais.

2.11. Dessa forma, a propositura de nova contratação se faz necessária para dar continuidade ao provimento de melhorias ao serviço de suporte técnico especializado em TIC. Como é de se constatar, essa atividade de suporte se mostra imprescindível ao bom andamento das atividades desenvolvidas pelo NTI/SR/PF/ES, posto que este busca atender satisfatoriamente às demandas dos servidores e terceirizados que atuam no âmbito das Unidades da Polícia Federal no Estado do Espírito Santo. Como se vê, essa contratação tem por objetivo garantir a continuidade da prestação do serviço público, com intento de combater prejuízos das atividades desenvolvidas por esta Superintendência e por suas unidades descentralizadas.

2.12. Atualmente, a gestão da telefonia IP está concentrada em um servidor específico que detém o conhecimento técnico necessário para a manutenção e operação do sistema. Isso cria uma dependência significativa em uma única fonte de conhecimento e pode resultar em riscos operacionais e interrupções no serviço caso o servidor esteja indisponível.

2.13. Neste sentido, prever a instalação, configuração, suporte e manutenção garantirá que todas as atividades relacionadas à telefonia IP sejam realizadas de forma eficiente e padronizada. Profissionais especializados têm o conhecimento técnico e a experiência necessários para implementar soluções mais eficazes, configurar o sistema de acordo com as melhores práticas e garantir que quaisquer problemas sejam resolvidos de maneira rápida e eficaz.

2.14. Considerando que esse serviço é fundamental para o funcionamento de todos os serviços de TIC da Polícia Federal; Considerando a complexidade para a sua especificação; Considerando a necessidade de um planejamento em tempo hábil para a devida transição contratual, bem como, para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação dos serviços de TIC; Torna-se necessário iniciar novo processo de planejamento da contratação e respectivo processo licitatório para a seleção de fornecedor para a prestação de Serviços Especializados de Atendimento ao Usuário e de Suporte à Infraestrutura de TIC da SR/PF/ES.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
NTI/SR/PF/ES	Célio Flores Siqueira Júnior

4. Necessidades de Negócio

4.1. São os objetivos necessários:

- a) Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Espírito Santo.

- b) Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal do Espírito Santo.
- c) Garantir o atendimento ao público nas diversas unidades da Polícia Federal do Espírito Santo, através do fornecimento de suporte de informática especializado.
- d) Permitir a manutenção dos equipamentos de TIC.
- e) Realizar apoio preventivo nas delegacias do interior.

4.2. Para tanto, a consolidação destas necessidades estão na tabela abaixo:

Item	Descrição do Serviço
1.1	Prestação de serviço de suporte de informática continuado de segundo nível, conforme especificações e condições estabelecidas neste estudo técnico preliminar.
1.2	Prestação de serviço de suporte de informática continuado de terceiro nível, conforme especificações e condições estabelecidas neste estudo técnico preliminar.
1.3	Outros itens de custo (Visitas técnicas programada)

4.3. Na prestação do serviço de suporte em todas as unidades da PF/ES, deve ser considerado o regime de disponibilidade integral dos colaboradores para atendimento presencial ou remoto, quer seja no expediente de funcionamento normal do órgão 07:00 a 18:00, quer seja em regime de sobreaviso, fora do horário normal durante 07 (sete) dias da semana, vinte e quatro horas, inclusive sábados, domingos e feriados.

4.4. Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 18h e 07h do dia seguinte) apresente redução da ordem de 90% no número de chamados, embora ainda seja um número expressivo. Deverá ser considerada a necessidade de realização de serviços de manutenção (preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva) e gerenciamento de incidentes de rede (2º e 3º Níveis) nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários fora do expediente, preferencialmente mediante comunicação do CONTRATANTE ao CONTRATADO, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços, não ensejando qualquer custo adicional pela CONTRATANTE.

4.5. Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de 1º nível, uma vez que esse serviço já é prestado de forma centralizada pela DTI/PF.

4.6. Os serviços serão remunerados por modelo de pagamento com valor fixo mensal, sendo esse valor vinculado exclusivamente a parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados, com atendimento a níveis mínimos de serviços (Portaria SGD/ME n° 1.070/2023).

4.7. Por fim, diante da comunicação registrada em chamado do problema em uma das delegacias do interior do estado, posteriormente classificada pelo gestor do NTI como sendo somente possível a realização da manutenção presencialmente, além da realização de manutenções preventivas, há a necessidade de deslocar um ou mais técnicos, justificados, para realização de visitas técnicas programadas.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. Será disponibilizado pela PF/ES, por plataforma nacional da DTI/PF, ferramenta de gerenciamento de chamados de suporte (atualmente o sistema CITSMART, onde, para fins de faturamento e aferição de pagamento, todo o relatório de indicadores de desempenho ora pactuado será avaliado e homologado mês a mês pela fiscalização do contrato.

5.2. Com base nos artigos 10.6 e 10.7, ambos da Portaria SGD MGI 1.070/2023, as necessidade tecnológicas com relação a equipe dos serviços de suporte de níveis 2 e 3 para assegurar a prestação dos serviços:

NECESSIDADES DA EQUIPE EM SUPORTE COMPUTACIONAL		
ID	Descrição	Necessidade
1	Quantidade de analistas	Dois ou mais analistas.
2	Experiência	Cada analista possua 2 anos ou mais de experiência na área de TIC devidamente registrada.
3	Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionada).
4	Perfil profissional	Analista de suporte computacional júnior e/ou pleno
5	Capacitação ou experiência específica comprovada	<ul style="list-style-type: none"> * experiência com suporte presencial e remoto; * gerenciamento físico e lógico de equipamento de TIC; * manutenção de computadores; * manutenção de sistema de CFTV; * utilização de ferramentas de monitoramento de ativos de TIC; * utilização de ferramentas de monitoramento de redes;

NECESSIDADES DA EQUIPE EM REDES		
ID	Descrição	Necessidade
1	Quantidade de analistas	Um ou mais analistas.

2	Experiência	Cada analista possua 2 anos ou mais de experiência na área de TIC devidamente registrada.
3	Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionada).
4	Perfil profissional	Analista de redes e de comunicação de dados pleno e/ou senior
5	Capacitação ou experiência específica comprovada	<ul style="list-style-type: none"> * Instalação e sustentação de solução de servidores de rede de grande porte como DELL, lenovo ou similar; * Instalação e sustentação de solução de rede LAN com switches, servidores, conexão por fibra ótica; * Implantação e utilização de solução de virtualização (Microsoft Hyper-V); * Gerenciamento de usuários com Active Directory (AD); * Solução de segurança de redes (Windows Defender); * Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 e superiores); * Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 e superiores); * Solução de Telefonia VoIP com PABX em linux.

5.3. Cabe a contratada adotar as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas.

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

6.1. Os demais requisitos e previsões de necessidades estarão previstos no Termo de Referência deste processo.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. A quantidade de serviços foi estimada considerando o histórico de contratação, o número de chamados atendidos, o levantamento do ambiente, os locais de atendimentos e a necessidade de visitas técnicas programadas em outros municípios:

Histórico contratual:

7.2. Atualmente, os serviços de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação - TIC são prestados por meio do Contrato nº 05/2024 - SR/PF/ES (34764393) celebrado com a empresa INPHOCO SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, CNPJ nº 07.351.590 /0001-46.

7.3. No atual contrato, foi alocada a seguinte quantidade de profissionais por suporte de 2º e 3º níveis:

--

CATEGORIA DE SERVIÇOS	
DESCRIÇÃO DO PERFIL	QUANTITATIVO DO PERFIL (Qp)
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (TECSUP-02)	02
Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno (TECRED-02)	01
Analista de suporte computacional Sênior (ASUPCOMP-03)	01

7.4. Como se percebe da tabela acima, a equipe atual é formada por um analista de suporte computacional, dois técnicos de suporte ao usuário e um técnico de rede.

7.5. Para a nova contratação, é proposta a alteração do perfil profissional e a quantidade de profissionais que formarão a nova equipe, conforme explicado a seguir:

7.6. O perfil de Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação (CBO 3172-10) será substituído pelo de Analista Suporte Computacional (CBO 2124-20), e o Técnico de Rede (CBO 3133-10) será substituído pelo Analista de Rede e de Comunicação de Dados (CBO 2124-10).

7.7. As principais diferenças entre os perfis profissionais de técnicos e de analistas estão relacionadas ao nível de complexidade das funções desempenhadas e a abrangência do conhecimento técnico exigido para cada cargo, conforme análise comparativa dos CBO realizada abaixo:

CAMPO	TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	ANALISTA SUPORTE COMPUTACIONAL
CBO	31720-10	2124-20
Descrição Sumária	Operam sistemas de computadores e microcomputadores, monitorando o desempenho dos aplicativos, recursos de entrada e saída de dados, recursos de armazenamento de dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (cpu), recursos de rede e disponibilidade dos aplicativos. asseguram o funcionamento do hardware e do software; garantem a segurança das informações, por meio de cópias de segurança e armazenando-as em local prescrito, verificando acesso lógico de usuário e destruindo informações sigilosas descartadas. atendem clientes e usuários,	Desenvolvem e implantam sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade dos sistemas, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos. administram ambiente informatizado, prestam suporte técnico ao cliente, elaboram documentação técnica. estabelecem padrões, coordenam projetos, oferecem soluções para ambientes

	orientando-os na utilização de hardware e software; inspecionam o ambiente físico para segurança no trabalho.	informatizados e pesquisam tecnologias em informática.
<i>Formação e Experiência</i>	Para operar plataformas de grande porte (mainframe) e para o técnico de apoio ao usuário de informática (exclusive provedores de internet), o requisito mínimo é o segundo grau completo. em ambientes de rede e supercomputadores há super qualificação, com requerimentos que variam de nível superior a pós-graduação em informática. o pleno exercício das atividades requer entre três e quatro anos, acompanhados de formação contínua.	Para o exercício profissional dessas ocupações, requer-se curso superior completo, em nível de bacharelado ou tecnologia. podem, também, obter formação específica por meio de cursos de qualificação, com carga horária entre duzentas e quatrocentas horas. a experiência profissional prévia requerida dos titulares para o exercício pleno das atividades é de um a dois anos, incluindo o tempo de estágio em função da inovação tecnológica, a permanência no mercado de trabalho requer atualização contínua dos profissionais.

7.8. O técnico de suporte ao usuário é mais focado em manutenção básica e problemas de menor complexidade, lidando geralmente com manutenção de hardware, instalação de software, configuração de sistemas operacionais, redes simples, atendimento a solicitações mais rotineiras. Suas atividades estão atreladas à correção de problemas em computadores e periféricos, prestação de suporte a usuários, realização de formatação de máquinas, instalação e atualização de programas, realização de backups, restauração de dados entre outros.

7.9. Esses serviços de suporte técnico a usuários de tecnologia da informação, esclarecendo dúvidas e solucionando problemas de hardware e software de primeiro nível, iniciais ou simples (n1), já são prestados de forma centralizada, pela DTI, através dos canais de atendimento.

7.10. O analista de suporte computacional por lidar com questões mais complexas e estratégicas é o perfil mais adequado para o suporte de segundo e terceiro níveis (n2 e n3) que será contratado. Sua responsabilidade é mais ampla, indo além do suporte técnico e envolvendo a gestão e monitoramento de sistemas, administração de servidores e de redes mais avançadas, implementando soluções para melhorar o desempenho e a segurança da infraestrutura de TI, muitas vezes faz a integração de novos sistemas e a análise de problemas mais críticos em sistemas.

CAMPO	TÉCNICO DE REDE (TELECOMUNICAÇÕES)	ANALISTA DE REDE E DE COMUNICAÇÃO DE DADOS
CBO	3133-10	2124-10
<i>Descrição Sumária</i>	Participam na elaboração de projetos de telecomunicação; instalam, testam e realizam manutenções preventiva e corretiva	Desenvolvem e implantam sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade dos sistemas, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de

	de sistemas de telecomunicações, supervisionam tecnicamente processos e serviços de telecomunicações. reparam equipamentos e prestam assistência técnica aos clientes; ministram treinamentos, treinam equipes de trabalho e elaboram documentação técnica.	desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos. administram ambiente informatizado, prestam suporte técnico ao cliente, elaboram documentação técnica. estabelecem padrões, coordenam projetos, oferecem soluções para ambientes informatizados e pesquisam tecnologias em informática.
<i>Formação e Experiência</i>	O exercício dessas ocupações requer formação técnica de nível médio na área de telecomunicações.	Para o exercício profissional dessas ocupações, requer-se curso superior completo, em nível de bacharelado ou tecnologia. podem, também, obter formação específica por meio de cursos de qualificação, com carga horária entre duzentas e quatrocentas horas. a experiência profissional prévia requerida dos titulares para o exercício pleno das atividades é de um a dois anos, incluindo o tempo de estágio. em função da inovação tecnológica, a permanência no mercado de trabalho requer atualização contínua dos profissionais.

7.11. Pela descrição da tabela acima, entende-se que o técnico de rede é mais focado na instalação, manutenção e configuração de redes, resolvendo problemas técnicos corriqueiros, bem como executando tarefas mais simples como a instalação e configuração equipamentos de rede (roteadores, switches, cabos e pontos de acesso), manutenção de hardware de rede, correção de problemas simples de conectividade e monitoramento da rede, sem grandes intervenções em questões mais avançadas.

7.12. O analista é mais adequado para a nova contratação por ter um papel mais estratégico e de planejamento, envolvido diretamente na administração, monitoramento e otimização de redes, projetando, implementando e gerenciando redes corporativas de maior porte, analisando o desempenho da rede para verificar a necessidade de melhorias, gerenciando a segurança da rede, configurando firewalls, sistemas de prevenção de intrusão, VPN e políticas de acesso, resolve problemas mais complexos, como falhas em redes de longa distância (WAN) e redes virtuais privadas (VPN), além disso, realiza o planejamento e implementação de upgrades e expansões de infraestrutura de rede.

7.13. Assim, a substituição dos perfis de técnicos pelos de analistas, é justificada pelo maior nível de responsabilidade exigido, maior complexidade das tarefas e pela maior profundidade do conhecimento técnico exigido para a solução de demandas de suporte de níveis 2 e 3, diante do parque tecnológico de TI disponível na SR/PF/ES.

7.14. Com a substituição de perfis técnicos por de analistas, a proposta é uma equipe mais enxuta com a seguinte configuração:

ITEM	Perfil Profissional	Quantidade

1.1	Analista de suporte computacional Júnior (ASUPCOMP-01)	2
1.2	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno (ARED-02)	1

Histórico de chamados:

7.15. Com relação ao histórico de chamados registrados nos anos (2021 - 2023), conforme relatórios extraídos do sistema CITSMART, verifica-se que a demanda total não sofreu variação significativa, apresentando-se muito constante durante os anos:

QUANTIDADE DE CHAMADOS POR ANO		
ANO DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE ANUAL DE CHAMADOS NÍVEL 2	QUANTIDADE ANUAL DE CHAMADOS NÍVEL 3
2021	4560	1955
2022	4442	1918
2023	4346	1921

QUANTIDADE MÉDIA DE CHAMADOS NA SR/PF/ES	
CHAMADOS NÍVEL 2	CHAMADOS NÍVEL 3
360 CHAMADOS MENSAL	160 CHAMADOS MENSAL
4320 CHAMADOS ANUAL	1920 CHAMADOS ANUAL

Locais de prestação dos serviços:

7.16. Na tabela abaixo são apresentados as localidades e seus respectivos endereços das unidades de Polícia Federal no Espírito Santo, onde a empresa prestará os atendimentos de chamados de 2º e 3º níveis:

LOCALIDADES E ENDEREÇOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS			
LOCALIDADE	ENDEREÇO	DISTÂNCIA ATÉ A SR/ES (KM)	QUANTIDADE DE USUÁRIOS

SR/PF/ES	Rua Vale do Rio Doce, 01, São Torquato, Vila Velha / ES	0	285
NEPOM/DREX/SR/PF/ES	Avenida Getúlio Vargas, 242, Parque Moscoso, Vitória/ES, CEP 29.018-085	2	6
DELEMIG/DREX/SR/PF/ES	Avenida Dr. Olívio Lira 353, Praia da Costa, Vila Velha / ES	14	46
BASE AEROPORTUÁRIA	Avenida Roza Helena Schorling Albuquerque, S/N - Aeroporto, Vitória - ES	15	8
DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	Avenida Domingos Alcino Dadalto, 478 - IBC, Cachoeiro de Itapemirim	140	30
DELEGACIA DE POLÍCIA FEDERAL DE SÃO MATEUS	Rua DNER, 269, Santa Tereza, São Mateus - ES	220	35

Levantamento do Ambiente:

7.17. Na tabela abaixo é apresentado o parque de TIC atual, abrangendo os descritivos e quantitativos de equipamentos que o compõem, discriminados por localidade:

DESCRIÇÃO	SR/PF/ES	NEPOM	DELEMIG	AEROPORTO	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	SÃO MATEUS
Acelerador Steelhead	3	1	1	1	1	1
VM PABX	1	-	1	-	1	1
VM Active Directory	1	1	1	1	1	1
VM DHCP e DNS	1	1	1	1	1	1
VM File server	8	1	1	1	2	2
VM Processamento de dados	12	-	-	-	2	2

Câmeras CFTV	50	-	16	-	16	16
Câmera fotográfica	5	-	20	-	5	5
DVR - Gravador digital	8	-	2	-	3	3
Computador e notebooks	670	15	30	19	43	51
Servidor de rede	12	1	1	1	2	2
Dockstation	255	7	9	4	27	32
Gateway - telefonia VoIP	1	-	1	-	1	1
Impressora colorida laser	15	-	1	-	2	2
Impressora de crachá	1	-	-	-	-	-
Impressora multifuncional colorida	70	2	12	3	7	7
Impressora térmica	4	-	2	-	-	-
Leitor biométrico	5	-	21	-	3	4
Leitor de código de barras	23	-	3	-	1	1
Monitor	761	10	36	10	52	60
Projeto de multimídia	9	-	-	-	-	-
Scanner	41	-	11	-	7	6
Smartphone	84	-	-	-	-	-
Switch gerenciável	30	1	2	1	3	3
Telefone IP	220	3	8	2	8	11

Roteador WIFI	80	2	1	1	10	10
---------------	----	---	---	---	----	----

Quantidade de visitas técnicas

7.18. Com relação a quantidade estimada mensalmente para visita técnica programada, a contratação de até 16 (dezesesseis) visitas técnicas mensais tem como objetivo garantir suporte contínuo e eficaz às delegacias de Cachoeiro de Itapemirim e São Mateus, localidades que apresentam uma infraestrutura complexa de TIC, envolvendo diversos equipamentos críticos para a operação, incluindo servidores, sistemas de câmeras de monitoramento, impressoras corporativas, nobreaks, e outros dispositivos de rede e computação.

7.19. O plano prevê a possibilidade de alocação de 8 (oito) visitas técnicas para cada delegacia, como por exemplo:

7.19.1. Um técnico permanecendo por 8 (oito) dias em cada delegacia por mês, realizando manutenções preventivas e corretivas, verificando o estado dos equipamentos, otimizando redes locais, e capacitando usuários locais para reduzir falhas operacionais.

7.19.2. Dois técnicos alocados por 4 (quatro) dias em cada delegacia por mês, oferecendo suporte intensivo e ágil para resolução de problemas críticos, implementação de atualizações, e testes preventivos de sistemas de energia e comunicação.

7.20. Cada visita técnica é planejada para ocorrer mensalmente, com o custo correspondente a deslocamento, diárias e insumos utilizados durante as atividades, otimizando o atendimento presencial nas duas regiões mencionadas.

7.21. A quantidade de visitas técnicas, ao todo 16 (dezesesseis) unidades, foi estimada com base na complexidade dos sistemas, na necessidade de especialização técnica, disponibilidade de recursos técnicos e equipamentos, categoria dos serviços e tempo de resposta para tratamento dos chamados, uma vez que não existe histórico das contratações anteriores.

8. Levantamento de soluções

8.1. Considerando os requisitos básicos dessa demanda, visualiza-se como soluções de TIC para a demanda proposta as seguintes possibilidades de atendimento:

Solução 1	Nome da Solução:	Atendimento da demanda por Servidores da Polícia Federal.
	Entidade:	Modelo adotado em órgãos públicos que ainda dispõem de quadro próprio de servidores da área de tecnologia da informação, sendo cada vez mais proeminente a terceirização desse tipo de serviço.
	Valor Estimado:	Depende da remuneração que seria estabelecida em lei para os novos cargos, caso estes viessem a ser criados.
		Criação de cargos da área de tecnologia da informação quadro de servidores do Departamento de Polícia Federal, com autorização do

	Descrição:	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão tanto para criação dos cargos quanto para realização de concurso e nomeação dos aprovados. A demanda não poderia ser atendida por servidores da própria Polícia Federal, pois não existe servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Espírito Santo.
	Fornecedor:	Não se aplica

Solução 2	Nome da Solução:	Contratação indireta na forma de serviço continuado sem dedicação de mão de obra, na forma de item único, de empresa especializada em tecnologia da informação, visando a prestação de serviços de suporte técnico e sustentação de servidores de rede (2º e 3º Níveis) para atendimento das necessidades de suporte técnico da SR/PF/ES.
	Entidade:	Modelo adotado na maioria dos órgãos públicos, que não dispõem em seus quadros de servidores da área de tecnologia da informação para prestação dos serviços de suporte técnico, além de alinhamento ao Decreto 9.507 de 21 de setembro de 2018, cujos serviços estão descritos na Portaria nº 443 de 27 de Dezembro de 2018.
	Valor Estimado:	Como referencial para ordem de grandeza, temos os preços de referência da Portaria SGD MGI 1.070/2023, que perfaz o valor de R\$ 771.714,90 (setecentos e setenta e um mil setecentos e quatorze reais e noventa centavos) em 2 (dois) anos.
	Descrição:	Contratação de uma solução de TIC que contemple o atendimento das necessidades de suporte técnico da SR/PF/ES, nos termos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
	Fornecedor:	Há inúmeras empresas de tecnologia da informação disponíveis no mercado e aptas a prestar esse tipo de serviço de suporte técnico (SERVICE DESK).

Solução 3	Nome da Solução:	Atendimento pelo Contrato da Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal.
	Entidade:	A demanda não pode ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF, pois a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis, na forma presencial, é válido somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

	Valor Estimado:	Não se aplica, tendo em vista só abarca os atendimentos de 1º nível para os demais estados da federação.
	Fornecedor:	Não se aplica.

8.2. As soluções acima propostas denotam as opções disponíveis, inclusive sendo aplicadas em outros órgãos ou entidades do sistema SISP (SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO).

8.3. Quanto as métricas de pagamento e prestação de serviços, levamos em conta o seguinte:

a) Pagamento por número de chamados. Essa métrica baseada na UST (unidade de Serviços Técnicos não apresenta viabilidade, tendo em vista Acórdão 1508/2020 do TCU - Plenário, que estabelece que há deficiência na estimativa de preços da UST, baseando-se em parâmetros injustificados e impossibilidade de preços condizentes com o mercado. Dessa forma, entendemos que essa modalidade não atende aos requisitos negociais e técnicos apresentados nesse ETP, e além disso estão claramente em desacordo com as recomendações do TCU conforme o Acórdão citado, de modo que não é recomendada a sua adoção desta métrica.

b) Pagamento por preço unitário e global da solução de TIC a ser contratada. Neste modelo de contratação, permite que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, são estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados (NMSE). A forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de NMSE passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Essa portaria inclusive foi motivada pelas recomendações dos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário.

9. Análise comparativa de soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3			X
	Solução 1		X	

A Solução independe de uma ação legislativa.	Solução 3	X		
	Solução 3	X		
A Solução é permite o atendimento presencial?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

9.1. A segunda solução foi considerada viável, tendo em vista com o alinhamento com as boas práticas de TIC definidas nas instruções normativas, e em aderência com o modelo do órgão central de TIC da PF.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. A primeira solução foi considerada inviável, por não haverem servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da Polícia Federal no Espírito Santo.

10.2. A terceira solução foi considerada inviável, uma vez que não há possibilidade contratual de ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF, a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis é válida somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. Para essa contratação, a primeira e terceira solução foram consideradas inviáveis, conforme as razões apresentadas nesse estudo. Logo, será apresentado o TCO apenas da única solução considerada viável pela equipe de planejamento (solução 2), qual seja, a contratação indireta na forma de serviço continuado sem dedicação de mão de obra, na forma de item único, de empresa especializada em tecnologia da informação, visando a prestação de serviços de suporte técnico e sustentação de servidores de rede (2º e 3º Níveis) para atendimento das necessidades de suporte técnico da SR/PF/ES, em aderência ao modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

11.2. O **Custo Total de Propriedade** ou **Total Cost of Ownership (TCO)** da solução 2, levou em consideração os custos diretos e indiretos associados a sua implementação e manutenção, de modo a possibilitar a verificação quanto à viabilidade financeira do contrato e ao respectivo planejamento orçamentário, conforme descrito abaixo:

11.2.1. Custos Diretos

11.2.1.1. Valor do Contrato de Suporte Mensal:

- a) Descrição: Este é o valor cobrado mensalmente para o fornecimento de suporte técnico, incluindo atendimento a chamados, manutenção de sistemas e monitoramento de redes.
- b) Valor Mensal: R\$ 32.154,79;
- c) Total 24 meses: R\$ 771.714,90;

11.2.1.2. Licenças de Software:

- a) Descrição: Licenças de ferramentas de suporte, como software de monitoramento, sistemas de helpdesk ou antivírus.
- b) Total 24 meses: R\$ 0,00 **(incluso no valor do contrato de suporte mensal)**;

11.2.1.3. Equipamentos:

- a) Descrição: Equipamentos ou dispositivos necessários para que a equipe de suporte forneça o serviço, como servidores adicionais ou dispositivos de rede.

b) Valor Inicial: R\$ 0,00 **(incluso no valor do contrato de suporte mensal)**;

c) Valor Anual (amortização): R\$ 0,00;

11.2.1.4. Fiscalização e Gestão do Contrato:

a) Descrição: Remuneração da equipe de fiscalização e gestão do contrato dentro da organização da contratante e as respectivas ferramentas de gestão;

b) Valor Mensal: R\$ 700,00 **(remuneração total de aproximadamente R\$ 21.000,00 para gerir 30 contratos e utilização de ferramentas gratuitas de gestão)**;

c) Total 24 meses: R\$ 16.800,00;

11.2.2. Custos Indiretos

11.2.2.1. Treinamento e Capacitação da Equipe:

a) Descrição: Custos com treinamento para a equipe interna da empresa.

b) Valor Anual: R\$ 0,00 **(incluso no valor do contrato de suporte mensal)**;

11.2.3. Cálculo do TCO: TCO Total 24 meses = Custos Diretos + Custos Indiretos

11.2.3.1. Custos Diretos:

a) Contrato de Suporte Mensal: R\$ 771.714,90;

b) Licenças de Software: R\$ 0,00;

c) Equipamentos (amortização): R\$ 0,00;

d) Fiscalização e Gestão do Contrato: R\$ 16.800,00;

e) Total de Custos Diretos: R\$ 788.514,90;

11.2.3.2. Custos Indiretos:

a) Treinamento e Capacitação: R\$ 0,00;

b) Total de Custos Indiretos: R\$ 0,00;

11.2.4. TCO total 24 meses = R\$ 788.514,90 (Diretos) + R\$ 0,00 (Indiretos) = R\$ 788.514,90

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. Dentre as três soluções apresentadas neste estudo, a equipe de planejamento considerou apenas a solução 2 como viável e adequada ao atendimento da demanda da SR/PF/ES.

12.2. A solução de TIC consiste em serviços especializados de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários

de TIC, serviços de análise de sistemas e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis), e visita técnica programada às delegacias do interior, visando atender as demandas da Polícia Federal no Espírito Santo.

12.3. Em outras palavras, trata-se de **serviços continuados**, sem dedicação exclusiva de mão de obra, de suporte na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento remoto e presencial aos usuários, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 2º e 3º Níveis, além da visita técnica para realização de manutenção presencial às delegacias do interior.

12.4. Os serviços a serem contratados são classificados como **comuns**, por possuir *padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado*, nos termos da Lei nº 14.133/2021. Tal conclusão é ratificada na Nota Técnica SEI nº 3005/2023/MGI, que registra a identificação, no período de janeiro de 2022 à janeiro de 2023 (12 meses), 43 (quarenta e três) pregões de contratações similares realizadas por outros órgãos da administração pública.

12.5. Tem natureza **continuada** pois, pela sua essencialidade, visa atender a demanda pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção pode comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional, conforme art. 15, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05/2017. Além disso, a perenidade dos serviços de suporte de TI é caracterizada pela necessidade de manter em pleno funcionamento os sistemas utilizados pela SR/PF/ES.

12.6. A SR/PF/ES não dispõe de recursos humanos para o atendimento desses serviços, uma vez que esses cargos foram extintos. Por isso, a **execução indireta** é permitida, pois os cargos extintos poderão ser objeto de execução indireta nos termos do art. 2º, da Lei nº 9.632/1998, e também porque os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades vedadas em seu art. 3º.

12.7. A referida contratação enquadra-se como **atividade de custeio**, de que dispõe o Decreto nº 10.193/2018, cuja competência para autorizar expressamente a celebração de novos contratos administrativos foi subdelegada ao Superintendente Regional, nos termos da Portaria DG/PF nº 11.479/2020, quando o valor for inferior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

12.8. A solução escolhida enquadra-se na definição de **solução de TIC**, nos termos do Anexo II, item 1.4, a da Instrução Normativa SGD/MGI nº 94/2022 que assim dispõe: São considerados recursos de TIC os serviços de atendimento a requisições de suporte a infraestrutura de TIC, resolução de incidentes e investigação de problemas e suporte técnico de microinformática a usuários de TIC.

12.8.1. O objeto da contratação, não incide nas hipóteses vedadas pelos **artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 94/2022**, pois é uma única solução de TIC, que não envolve serviços de gestão de processos de TIC, de gestão de segurança da informação, nem mesmo serviços de avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.

12.9. As licitações também atenderão ao **princípio da padronização**, conforme art. 47, I, da Lei nº 14.133/2021, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho. Em consulta ao Catálogo Eletrônico de Padronização (<https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padronizacao/catalogo-eletronico-de-padronizacao>), no dia 11/02/2025, identificou como itens padronizados apenas "Água mineral natural, sem gás" e "Café e açúcar", não sendo identificada a padronização para nenhum tipo de serviço.

12.10. De acordo com o art. 47, II, da Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133/2021), as compras atenderão ao **princípio do parcelamento**, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso. No caso, a licitação de **item único** proporcionará uma gestão centralizada do contrato, otimização dos recursos humanos, redução do gasto público, facilitação do acompanhamento da execução processual, uma vez que os serviços serão prestados por uma única contratada. em observância ao princípio da eficiência (art. 37, *caput*, CF).

12.11. Também é razão para o **item único**, objeto da contratação, a promoção de uma licitação mais competitiva e mais atrativa ao mercado, preservando e prestigiando o princípio da obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, bem como atendendo aos princípios da eficiência e da legalidade, diminuindo os riscos de desinteresse do mercado e, consequentemente, de prejuízo para o conjunto da solução.

12.12. Não se vislumbra a ocorrência de **interdependência com outras contratações**, como pré-requisito para o sucesso da solução ora requerida, uma vez que a presente contratação tem o intuito, atualmente, de manter em funcionamento a infraestrutura atual de TIC da SR/PF/ES. Contudo, é importante destacar que estão em fase de fornecimento os equipamentos para instalação de Wi-Fi (08285.002426/2024-46) e dois servidores de armazenamento e processamento (08285.005181/2024-17).

12.13. O contrato terá **duração inicial de 24 (vinte e quatro) meses**, prorrogável na forma da Lei nº 14.133, de 2021. É vantajosa a contratação plurianual pelas seguintes razões: torna mais atrativo o certame para as empresas participantes, ampliando a competitividade e melhorando a disputa pelo menor preço; proporciona maior economia processual com a diminuição do número de prorrogações; confere maior tempo de adaptação dos serviços contratados às rotinas e aos ambientes de forma à aprimorar a sua execução; e diminui a rotatividade de empresas e empregados em um ambiente controlado de segurança pública.

12.14. Ainda acerca da vigência inicial do contrato, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 orienta que deve ser adotado, preferencialmente, em função da natureza do objeto, um **período mínimo de 24 meses**, admitindo-se prorrogações, considerando a necessidade de adequação dos recursos humanos e tecnológicos, procedimentos e processos à execução dos serviços, assegurando a estabilidade mínima necessária para que o contratado execute adequadamente os serviços esperados.

12.15 No "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto: 6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais). Nesse sentido, observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando dos contratados um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.

12.16. As **categorias profissionais** que serão empregadas na execução dos serviços estão enquadradas nas seguintes Classificações Brasileiras de Ocupações (CBO):

CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantitativo do Perfil
2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	2

2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1
------------------	---------	---	---

12.17. Há previsão de adicional de **periculosidade** para os trabalhadores da SR/PF/ES e Delegacias do Interior, conforme Laudo Técnico Pericial de Insalubridade e Periculosidade. O adicional de periculosidade para os serviços de suporte de informática encontra amparo na Súmula nº 364 do TST.

12.18. A prestação dos serviços de suporte de TIC deve ter **cobertura em regime 24/7**, de forma a acompanhar a demanda da Polícia Federal do Espírito Santo pela sua disponibilidade em 100% do tempo, enquanto realiza não apenas o atendimento aos usuários em horário de expediente, mas também nas emergências e atividades investigativas em qualquer dia e hora. Em outras palavras, a qualquer momento podem ser necessários o acesso às ferramentas e recursos para realização das atividades policiais ou administrativas, devendo o serviço de suporte de informática garantir a sua disponibilidade e funcionamento pleno, contínuo e ininterrupto dos sistemas informatizados.

12.18.1. Para a **cobertura em regime 24/7**, a Portaria nº 1.070/2023 indica o dimensionamento da quantidade de profissionais adequada à cobertura dos turnos, respeitando-se os limites de carga horária previstos na legislação.

12.18.2. Não é vantajoso para a administração aumentar o número de profissionais para cobertura dos turnos, primeiro porque isso implicaria em uma enorme elevação do custo mensal com o acréscimo de pelo menos 9 nove profissionais, trabalhando em regime de 12x36, segundo porque o número de atendimentos fora do expediente diário reduz em torno de 90%, o que indicaria um superdimensionamento da demanda com o estabelecimento de 4 (quatro) equipes.

12.18.3. A solução encontrada para atendimento da demanda, respeitando a metodologia da Portaria nº 1.070/2023, é a instituição do regime de **sobreaviso**, que deverá observar o máximo de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas, conforme disciplinado no §2º, art. 244, da CLT.

12.19. Não fará parte desta contratação o serviço de **suporte de 1º nível**, uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela DTI/PF.

12.20. Com relação ao suporte de 2º nível:

12.20.1. Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto do 1º nível, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

12.20.2. Recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis).

12.20.3. Assim como a instalação, configuração, conexões de rede, cabeamento de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições, como para atender demandas pontuais.

12.20.4. Monitorar a rede através de sistemas de monitoramento, como Zabbix, para proativamente realizarem manutenção na rede.

12.20.5. Sustentar o funcionamento do sistema de CFTV, em sendo necessário, instalar e dar manutenção em câmeras de vigilância.

12.21. Com relação ao suporte de 3º nível:

12.21.1. Compreende a sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura, classificados como de 3º nível, consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços.

12.21.2. Compreende também, a instalação, manutenção, suporte e o monitoramento da telefonia IP;

12.22. Com relação as visitas técnicas nas delegacias do interior:

12.22.1. O atendimento presencial dos serviços de suporte de informática nas delegacias do interior, com manutenções preventivas, corretivas, adaptativas e evolutivas nos equipamentos, será realizado por meio de visitas técnicas da equipe da sede.

12.22.1.1. A estimativa de demanda presencial nas delegacias do interior, não justifica a contratação de equipes dedicadas em cada uma, sendo plenamente possível o seu atendimento pela equipe da sede.

12.22.1.2. A contratação de mais duas equipes, com a mesma quantidade e perfil profissional da sede, oneraria em muito o custo mensal do serviço. No caso, adotando a solução com três equipes, de mesma configuração, o valor mensal mais que dobraria se comparado com a solução composta por uma equipe e visitas técnicas.

12.22.1.3. Sendo, portanto, mais vantajosa para a administração a adoção de uma equipe na sede, com a previsão de visitas técnicas às delegacias do interior. Essas visitas técnicas visam assegurar o pleno funcionamento e a longevidade dos equipamentos instalados nas duas delegacias, permitindo inspeções, testes e a identificação e correção imediata de falhas, bem como a adequação dos equipamentos frente às demandas locais.

12.23. Ao fluxo de atendimento dos Chamados:

12.23.1. Os chamados serão abertos pelos usuários através dos meios disponibilizados pela empresa contratada pela DTI/PF, esses meios são intranet, telefone ou chatbot.

12.23.2. Quando não for possível o atendimento do chamado pelas equipes da empresa contratada pela DTI/PF, o chamado será encaminhado para o atendimento da empresa contratada na SR/PF/ES.

12.23.3. Ao receber no NTI/SR/PF/ES, a empresa contratada deverá verificar se o chamado está classificado de forma correta como de 2º ou 3º nível e reclassificar caso necessário, ou ainda verificar que o chamado não está dentro do catálogo de serviço de sua competência, devolver para o Atendimento da Empresa Contratada da DTI/PF, justificando os motivos da Devolução.

12.23.4. Deverão ser executadas rotinas diárias, semanais, quinzenais de sustentação e suporte a infraestrutura de rede e servidores, de maneira a garantir a efetividade dos serviços prestados e a correção de falhas.

12.24. Regime de atendimento dos suportes:

12.24.1. O expediente de funcionamento normal do órgão será de 07:00 a 18:00, devendo a CONTRATADA dimensionar as equipes Especializadas de forma a estar disponível durante todo o horário acima estabelecido.

12.24.2. Na mensuração da demanda para o serviço a ser implantado, devem ser consideradas necessidades de atendimento fora do horário de funcionamento do expediente normal, que deverá ser realizado em regime de sobreaviso 24/7 - 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana. Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 19h e 07h do dia seguinte) apresenta redução da ordem de 90% no número de chamados.

12.24.3. Além disso, deve ser levado em conta os atendimentos que deverão realizados nas delegacias e unidades do interior, na qual, em momento oportuno deve ser realizado *in loco*.

12.24.4. O tempo de atendimento para os serviços de 2º e 3º níveis será dividido entre o tempo de início do atendimento e o tempo máximo para solução do chamado.

12.25. Do Cálculo do Pagamento.

12.25.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da aferição dos indicadores de desempenho pactuados, da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

12.25.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços contratuais, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

12.26. Relatórios

12.26.1. Caberá a Empresa Contratada, utilizando-se da ferramenta de gestão de chamados nacional da DTI/PF (CITSMART) o fornecimento de relatórios, ou de meios para geração de relatórios, com a finalidade de possibilitar a medição do contrato celebrado entre a Polícia Federal no estado do Espírito Santo e a Empresa Contratada para prestação dos serviços de N2 e N3 na unidade e visita técnica.

12.27. Dos sistemas e recursos, críticos e Essenciais

SISTEMAS		
SISTEMA	DESCRIÇÃO	URGÊNCIA
ZABBIX	Sistema de monitoramento	Crítica
ASTERISK	Sistema de telefonia IP	Crítica
LUDS	Sistema de TV Corporativa	Essencial
PYTHON (ROBÔ)	Atualização dos dados dos BI da SR	Essencial

RECURSOS		
RECURSO	DESCRIÇÃO	URGÊNCIA
DNS	Servidor integrado ao Active Directoy	Crítica
DHCP	Alocação e distribuição de IPs	Crítica
FileServer	Servidor de arquivos	Crítica
Core da rede	Equipamentos e configurações de rede (switches)	Crítica
Servidores (hosts)	Servidores de virtualização em produção	Essencial
Wi-fi	Equipamentos e configurações de wifi intranet	Essencial
CFTV	Equipamentos e configurações de wifi intranet	Essencial

12.27.1. Os sistemas e recursos das tabelas acima não rígidos e podem ser atualizados.

12.27.2. Os dados relacionados aos sistemas e recursos devem ser obtidos de um sistema de monitoramento, tal como ZABBIX.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 771.714,90

13.1. Na metodologia para cálculo do preço de referência foram utilizadas para fins de estimativa de preços os preceitos do §4º do art. 20 da Instrução Normativa SGD/ME 94, DE 23 de dezembro de 2022, bem como as diretrizes da Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, conforme planilha simplificada.

13.2. A estimativa de custo total da contratação foi realizada com base na metodologia trazida pela Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, por meio da qual o pagamento fixo mensal é associado a atendimento de níveis mínimos de serviço - NMS e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K por perfil profissional, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

13.3. A Planilha Simplificada foi preenchida pela equipe de planejamento para estimativa do valor mensal do serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023 e conforme modelo

disponibilizado no endereço eletrônico https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/copy_of_legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço						
ITEM	Categoria de Serviço				Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
	Perfil	Salário de referência (A)	Fator-K	Quantidade (B)		
1	Analista de suporte computacional Júnior	3067,140898	2,49	2	R\$ 7.637,18	R\$ 15,274,36
2	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	6680,212855	2	1	R\$ 13.360,43	R\$ 13.360,43
Quantitativo Total Equipe				3	Custo Total mensal (F)	R\$ 28.634,79

Outros itens de custo		
ITEM	Descrição	Custo estimado mensal (E)
1	16 (dezesesseis) visitas técnicas programadas às delegacias do interior (Cachoeiro de Itapemirim e São Mateus)	R\$ 3.520,00
Custo mensal Total Outros Itens (G)		R\$ 3.520,00

Quadro Resumo						
Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Custo Mensal	Custo Total (24 meses)

1	Serviços especializados de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação - TIC, que consiste em atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC (2º e 3º níveis) e visita técnica programada	27014	Mês	24	R\$ 32.154,79	R\$ 771.714,90
---	---	-------	-----	----	------------------	-------------------

13.4. Na composição desse valor mensal do serviço, considera-se o custo mensal de cada perfil e o custo mensal de outros custos, calculados da seguinte forma:

13.4.1. **Custo mensal do perfil:** foi calculado com base no salário de referência do perfil e no respectivo fator-K definidos pela SGD e extraídos do Mapa de Pesquisa Salarial de Referência atualizado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024. Devido a utilização do salário de referência, a equipe de planejamento não realizou os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021.

13.4.2. **Outros custos:** foi identificado como outros custos as Visitas Técnicas Programadas, que englobam custos com deslocamento, hospedagem e alimentação. Para definição do seu custo unitário, foram identificados o Decreto Federal nº 11.872/2023 e o Decreto Estadual nº 5533-R/2023, que disciplinam acerca da concessão de diárias para servidores públicos federais e para servidores públicos do Estado do Espírito Santo, respectivamente. No decreto federal, o valor da diária é de R\$ 335,00 (trezentos e trinta e cinco reais) para viagem a serviço, no interior do Estado. Já no decreto estadual o valor é de R\$ 220,00 (duzentos e vinte reais) para viagem a serviço dentro do Estado.

13.4.3. A forma de definição do valor estimado das Visitas Técnicas Programadas pelo valor da diária de servidores públicos federais foi adotado no planejamento de contratações similares realizadas recentemente por outros órgãos, como nas Superintendências Regionais de Polícia Federal em Rondônia (Processo SEI 08475.006188/2023-20), Rio Grande do Sul (Processo SEI 08430.003833/2023-79) e Tocantins (Processo SEI nº 08297.000912/2024-91), de acordo com a vigência dos Decretos Federais que disciplinavam a matéria e atualizavam os valores no momento. Para esta contratação será adotado o valor da diária dos servidores estaduais do Espírito Santo, tendo em vista que o valor é mais específico e representa melhor a realidade local, relacionado aos custos com hospedagem, alimentação e deslocamento.

13.4.4. Com base na forma de composição dos custos mensais previstos na Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, concluiu-se que o valor máximo da contratação é **R\$ 771.714,90 (setecentos e setenta e um mil setecentos e quatorze reais e noventa centavos)**.

13.4.5. Por fim, conforme disposto na Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, a planilha simplificada não se confunde com a Planilha de Custos e Formação de Preços que deve ser entregue pelas empresas licitantes durante a fase de seleção do fornecedor. Na Planilha de Custos e Formação de Preços, deverão estar discriminados, pelas licitantes, todos os custos envolvidos na contratação, inclusive quanto à visita técnica programada, periculosidade e sobreaviso.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. A solução escolhida é a mais viável tecnicamente, tendo em vista o seu alinhamento com as boas práticas de TIC da Secretaria de Governo Digital e a aderência com o modelo do órgão central de TIC da Polícia Federal.

14.2. Este modelo de contratação permite que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, uma vez que são estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Desta forma, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. O presente planejamento foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa nº 94 SGD /ME, de 23 de dezembro de 2022 e suas Portarias regulamentadoras, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição.

15.2. Atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade.

15.3. Os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que recomendamos a contratação proposta.

15.4. Além disso, os mecanismos previstos na visita técnica preventiva e realização de manutenção de equipamentos por terceiros, são de suma importância para esse núcleo, considerando a economicidade na aquisição de equipamentos e nos atendimentos aos servidores que estão lotados nas delegacias do interior do estado.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. Manter e melhorar a prestação de serviço de TIC nas unidades da Polícia Federal no Estado do Espírito Santo.

16.2. Sustentar a execução e infraestrutura dos sistemas locais da polícia.

16.3. Aplicar ações preventivas e corretivas nas atividades do NTI/SR/PF/ES.

16.4. Reduzir tempo de espera no atendimento prestado;

16.5. Disponibilizar equipamentos através da manutenção.

16.6. Melhorar os resultados do setor NTI/SR/PF/ES.

17. Providências a serem Adotadas

17.1. Não foram identificadas para essa contratação, providências que deveriam ser adotadas pela administração previamente à celebração do contrato.

18. Declaração de Viabilidade

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

18.1. Justificativa da Viabilidade

18.1. Considerando as informações reunidas neste documento, a Solução 2 – Contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC – é a mais apropriada, por ter a estimativa de volume de serviços contratada pautada em aspectos objetivos, comprovados e estar em conformidade com a legislação.

18.2. A solução escolhida proporcionará à Instituição o seguinte:

- a) Melhoria na prestação de serviços atendimento ao público nas atividades de competência da Polícia Federal, como confecção de passaporte, controle migratório, segurança privada, controle de produtos químicos e registros de armas.
- b) Disponibilização de recursos de TIC para execução de atividades de Polícia Judiciária, como por exemplo investigações policiais, elaboração de laudos periciais e inteligência policial.
- c) Aumento da produtividade do Índices de Polícia Administrativa (IPA).
- d) Aumento da produtividade do Índices de Produtividade Operacional (IPO).
- e) Melhoria no desenvolvimento e produção das atividades administrativas da Polícia Federal no Espírito Santo.
- f) Melhoria no planejamento dos recursos de TIC, atuando de forma planejada e não mais de forma reativa.

18.3. O modelo proposto neste ETP, permitirá uma entrega de serviços de TIC adequadas e tempestivas para os usuários do Espírito Santo, dentro de parâmetros de qualidade pré-definidos para cada atividade. Avaliando-se os resultados dentro de indicadores de níveis de serviço mínimos e de desempenho que refletem as necessidades de negócio da Instituição, contribuindo a área de TIC para o atendimento dos objetivos estratégicos da PF.

18.4. Na medida que a redução das falhas e níveis de indisponibilidade dos recursos de TIC são atingidos, reflete-se no melhor desempenho da força de trabalho da PF (compreendido aqui o efetivo policial, administrativo, contratados e estagiários), que, por sua vez, melhora os índices de satisfação do público externo que procura os serviços da Polícia Federal.

18.5. Por fim, e não menos importante, refletirá na melhor relação custo-benefício, pois um ambiente de TIC eficaz, efetivo e eficiente eleva a produtividade da Instituição, reduz o desperdício dos recursos e agiliza o processo de implantação de melhorias. O imperativo tecnológico passa a ser uma alavanca para a Administração melhorar as atividades finalísticas e prover a gestão dos meios adequados para monitorar, avaliar, planejar e implantar as mudanças necessárias para o serviço público.

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](#).

HELISON LUCAS DEOCLECIO

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 24/04/2025 às 17:04:04.

CELIO FLORES SIQUEIRA JUNIOR

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 24/04/2025 às 17:10:53.

THUANE BROEDEL ANDRADE

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 29/04/2025 às 11:26:25.

MARCIO MAGNO CARVALHO XAVIER

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 30/04/2025 às 10:03:11.