

SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL - PI

Estudo Técnico Preliminar 7/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 08410.000003/2025-90

2. Introdução

Este documento, que constitui peça integrante e inseparável do procedimento de contratação, foi elaborado com base na Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 – alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 -, contém os elementos básicos fixados na legislação, descritos de forma a subsidiar a contratação para prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC da Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Piauí - SR/PF/PI, unidades e postos de atendimento na capital do Estado e na Delegacia de Polícia Federal em Parnaíba, bem como as futuras instalações com ina

O presente visa a demonstrar o planejamento de uma contratação de serviços de Tecnologia da informação pela perspectiva de sua viabilidade técnica e econômica. Contempla, entre outras, as etapas de identificar e detalhar requisitos, identificar soluções existentes, analisar o custo e benefícios, e definir a solução que melhor atende às necessidades da Regional, para que esta atinja seus objetivos de negócio e missões institucionais.

3. Termos e Definições

- a) Administração: órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública contratante de serviços terceirizados;
- b) Área de TIC: unidade setorial, seccional ou correlata do SISP, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TIC do órgão ou entidade;
- c) Base de Conhecimento: armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas;
- d) Catálogo de Serviços: informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários;
- e) Categoria de Serviço: consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade;
- f) Central de Serviços: refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado;
- g) DevSecOps: refere-se a uma extensão do conceito de DevOps que combina dois grupos de recursos: desenvolvimento e operações. O DevSecOps integra a dimensão de segurança como terceiro grupo de recursos. Assim, usando práticas, ferramentas e uma nova abordagem cultural, as equipes podem construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala;
- h) Disponibilidade: condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;
- i) Equipe de Planejamento da Contratação: equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;
- j) Equipe de Fiscalização do Contrato: equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;
- k) Evento: qualquer requisição feita de maneira automática para a área de TI;
- l) Ferramentas de automação robótica de processos - RPA: tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;
- m) Ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TI - ITIM: tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TI que residem em um data center, na infraestrutura como serviço - IaaS ou na plataforma como serviço - PaaS na nuvem;

n) Incidente: qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário;

o) Incidente de Segurança da Informação: qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação;

p) IN SGD/ME nº 94, de 2022: Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

q) Critérios de Aceitação: parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;

r) Gerenciamento de Incidentes: processo que estabelece procedimentos de registro, classificação, priorização e resolução de incidentes;

s) Gerenciamento de Mudanças: processo que estabelece procedimentos e controles a serem utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC;

t) Gerenciamento de Requisição: processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC;

u) Gerenciamento de Serviços de TIC: conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor;

v) Infraestrutura de TIC: abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações;

w) Listas de Verificação: documentos ou ferramentas estruturadas contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pela equipe de fiscalização do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva;

x) Melhoria Contínua: processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas;

y) Operação de infraestrutura de TIC: conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, monitoramento, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes;

z) Ordem de Serviço - OS: é a formalização do trabalho que será prestado pelo contratado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;

aa) Problema: causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais;

ab) Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

ac) Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

ad) Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;

ae) Requisição de Mudança: pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços;

af) Requisição de Serviço: pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco, é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC; e

ag) Serviço: meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados.

- Outras siglas e definições:

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. BABOK - Business Analysis Body of Knowledge. CPD – Centro de Processamento de Dados.

DTI/PF - Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal.

FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TI (ITIM): tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TI que residem em um data center, na infraestrutura como serviço (IaaS) ou na plataforma como serviço (PaaS) na nuvem.

IEC – International Electrotechnical Commission.

INCIDENTE: qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário.

INFRAESTRUTURA DE TIC: abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações.

ISO – International Organization for Standardization.

ITIL - Information Technology Infrastructure Library.

ITSM – Information Technology Service Management.

LAN – *Local Area Network*.

MPLS – Multiprotocol Label Switching. NBR – Norma técnica brasileira.

NMSE - Nível Mínimo de Serviço de Exigidos PF – Polícia Federal.

PMBOK - Project Management Body of Knowledge.

SERVICE DESK – central de serviços de TIC.

CITSmart – *Service desk* utilizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação e pelas unidades Regionais da PF SGD/MGI – Secretária de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos.

SR/PF/PI – Superintendência Regional de Polícia Federal no Piauí.

NTI/SR/PF/PI – Núcleo de Tecnologia da Informação da SR/PF/PI.

DPF/PHB/PI – Delegacia de Polícia Federal em Parnaíba/PI.

TI – Tecnologia da Informação.

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação.

4. Descrição da necessidade

Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação

A contextualização da necessidade, bem como a justificativa para início desse projeto de contratação, encontra-se inserida em documento interno do procedimento (fase interna) - Documento de Formalização da Demanda SEI 38967495: “A Polícia Federal no Piauí possui um total de 241 usuários de rede, o que inclui servidores, prestadores e estagiários nas unidades da SR/PF/PI, DPF/PHB/PI e postos de atendimento.”

A prestação de serviço de sustentação da infraestrutura de TIC e serviços de atendimento e suporte aos usuários de TIC são essenciais para a garantia do bom funcionamento das atividades meio e fim da instituição. Além desse escopo de tecnologia ao usuário final de T.I.C, a SR/PF/PI detém uma demanda considerável de gerência e infraestrutura e ativos de rede, isso porque o núcleo de tecnologia local precisa gerir diversos ambientes nesse ramo de datacenter:

Sala Técnica	QTD
NTI/SR/PF/PI	2*
SIP/SR/PF/PI (apoio técnico)	1
CAU/DREX/SR/PF/PI	1
Aeroporto de Teresina	1
DPF/PHB/PI	1
Aeroporto de Parnaíba	1
Delegacia em Picos	2**

*A segunda sala técnica do NTI/SR/PF/PI se refere à sala destinada à FICCO, atualmente localizada nas dependências da SR/PF/PI

**Delegacia de Picos/PI com previsão de implantação em 2026

Pelo quantitativo de usuários, pontos e postos de atendimentos e salas de equipamentos, além da infraestrutura predial precária, o que remete a constantes intervenções técnicas no aspecto de camada física e enlace, percebe-se que há demandas constantes de tecnologia da informação e comunicação. Contudo, a SR/PF/PI é a única e última unidade da PF sem contrato de prestação de serviço de sustentação, o que impacta no atingimento da metas definidas no PDTIC e cumprimento objetivo estratégico definido no Art. 11, § 5º, da Resolução CG/PF nº 007, de 27 de maio de 2024: ‘O objetivo estratégico do eixo de pessoas e estrutura possui as seguintes métricas de topo:’:

Eixo	Objetivos Estratégicos
Formar a polícia do futuro, moderna e inovadora	Meta KR3: Aumentar a eficácia do planejamento e das ações previstas no PDTIC no biênio 2024/2025, executando, no mínimo, 40% de suas ações.

Sobre o aspecto da gestão de tecnologia, mais precisamente sobre o planejamento estratégico da unidade, ratifica-se que o processo em questão pode ser considerado como uma prioridade da Regional, tendo em vista que a 'Contratação de equipe de suporte e sustentação de T.I.C' visa garantir a ininterrupção do atendimento ao usuário de T.I.C e direcionar a atuação da equipe de servidores do NTI local para projetos mais abrangentes para a SR /PF/PI, a exemplo da fiscalização da construção do prédio sede e processos de contratações;

A contratação visa inserir a SR/PF/PI na atual metodologia governamental para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, definida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação, em atendimento às recomendações constantes do Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário e Acórdão nº 1.508/2020 – TCU – Plenário, no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).” – trechos do SEI 38967495.

A SR/PF/PI é uma das 27(vinte e sete) Superintendência Regionais que compõe a Polícia Federal, órgão da Administração direta, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, o qual tem como finalidade exercer as competências previstas no § 1º do art. 144 da Constituição, e demais dispositivos legais e regulamentares pertinentes.

A estrutura de pessoal da SR/PF/PI, levando em conta servidores, terceirizados e estagiários passa de 290 (duzentos e noventa) usuários de rede. Levando-se em conta a descentralizada de Parnaíba (DPF/PHB/PI), teremos mais de 330 (trezentos e trinta) usuários.

A quantidade de perfis que utilizam nossa infraestrutura de rede está diretamente ligada à capacidade dos dispositivos: processamento, armazenamento, gerenciamento e roteamento de dados.

A disponibilidade da rede para utilização dos recursos tecnológicos é o que colabora para que essa unidade de Polícia Federal desempenhe, em todos os seus setores, suas atividades-fim de forma ininterrupta e com segurança.

A gerência de rede lógica da SR/PF/PI, Central de Atendimento aos Usuários (CAU), Aeroporto de Teresina, Depósito, DPF/PHB/PI, futuras instalações da PF no Aeroporto de Parnaíba e na futura Delegacia de Picos/PI é desempenhada pelo NTI/SR/PF/PI.

Se fizermos um levantamento sobre a importância da disponibilidade de um ambiente de rede para a Polícia Federal, teremos como resultado um índice quase absoluto de que não haveria como desempenhar as atividades da Instituição sem os serviços de rede e dados. Aliás, com o advento da globalização e da rede mundial de computadores, não há como prover um ambiente de trabalho sem acesso aos dispositivos e meios da tecnologia da informação e comunicação.

Assim, ante a importância dos dados que se encontram armazenados nessa descentralizada, devida a essência de suas atividades, não há como deixá-los à mercê da sorte ou simplesmente da convicção de que nunca haverá problemas a serem resolvidos.

Os dados virtuais armazenados são tão importantes – ou até mais – quanto a própria materialidade da informação. Isso porque muitos sistemas corporativos já utilizam o trâmite virtual dos processos (GED – Gestão Eletrônica de Documentos).

Importante mencionar que há projetos de melhorias em andamento para serem aplicadas nos próximos meses na regional do Piauí, que são provenientes de processos locais e nacionais de contratação (servidores de armazenamentos, switches, wi-fi corporativo, aquisição de equipamentos como notebook e monitores).

Os atendimentos de *helpdesk* registram todos os acionamentos de suporte dos usuários da SR/PF/PI (e pontos de atendimento fora do prédio) e delegacias do interior (atendidos remotamente).

Os atendimentos de suporte técnico ao usuário são realizados presencialmente ou remotamente, a depender da localidade:

LOCALIDADE	TIPO DE ATENDIMENTO
SR/PF/PI	PRESENCIAL, somente
CAU/DREX/SR/PF/PI	REMOTO E/OU PRESENCIAL
Aeroporto de Teresina	REMOTO E/OU PRESENCIAL
DEPÓSITO da SR/PF/PI	PRESENCIAL, somente
DPF/PHB/PI	REMOTO, somente

Aeroporto de Parnaíba	REMOTO, somente
Delegacia de Picos/PI	REMOTO, somente

As organizações terceirizam os seus serviços normalmente mediante a contratação de uma empresa e os serviços são operacionalizados por pessoas. Na Administração Pública, para que empresas sejam contratadas, devem-se seguir as leis que regem os processos licitatórios.

Os serviços de passaportes e o controle migratório são a imagem institucional perante o público externo, no quesito de atendimento, o qual dependem diretamente de boa qualidade na operabilidade do parque computacional.

A Superintendência Regional no Piauí (mais especificamente por meio do NTI/SR/PF/PI) precisa manter os serviços continuados de suporte técnico, que contemplem um modelo de serviços de sustentação e atendimento técnico com quantitativo de pessoal suficiente e capacitado para garantir apoio na gestão dos sistemas e equipamentos computacionais, a fim de garantir a disponibilidade de serviços afetos às atividades meio e fim da Polícia Federal, bem como ao público externo.

Assim, a importância da prestação de serviços no atendimento de helpdesk no planejamento de manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos de rede que consiste em serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura de rede e atendimento a chamados dos usuários de TIC.

Contratação por execução indireta presenciais e não presenciais (atendimento de serviços em modo remoto), na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa, atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços NMS (2º e 3 níveis) a serem executados com uma vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até os limites legais, conforme art. 105, 106 e 114 da Lei 14.133/2021 e § 1º do art. 13 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. É desejável que a contratação se mantenha pelo máximo período possível, desde que atenda de forma satisfatória aos requisitos da contratação e necessidades da SR/PF/PI e permaneça economicamente e financeiramente vantajosa.

Considerando o § 8º, parágrafo I do Art. 25 da Lei 14.133/2021, observado o interregno mínimo de 1(um) ano, o reajustamento contratual será regido pelo índice de custo de tecnologia da informação (ICTI).

A classificação da Contratação pretendida se enquadra em serviço comum (Lei 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010), sem dedicação exclusiva de mão de obra e prestado de forma continuada, definido como regime de execução por menor preço global, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

Na Contratação pretendida será vedada a previsão de participação de cooperativas, em razão da natureza crítica e sensível dos serviços a serem prestados e sendo as tarefas previstas não serem executadas com autonomia pelos cooperados, sem relação de subordinação e habitualidade entre a sociedade cooperativa e os cooperados, pois, nas contratações de TIC, os empregados da CONTRATADA devem estar subordinados à gestão de recursos humanos da própria empresa.

Trata-se, então, de uma solução integrada de Service Desk e sustentação de infraestrutura via rotinas de serviços, construída, mantida e evoluída pelo esforço de um único prestador de serviços, em um ambiente de TIC compactado e de médias complexidade, de forma que a ausência de consórcio não trará prejuízo à competitividade do certame e considerando que há no mercado diversas empresas com capacidade para realizar os serviços pretendidos, não frustrando o caráter competitivo do certame.

5. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - NTI/SR/PF/PI	Alisson Mateus de Oliveira Magalhães

6. Necessidades de Negócio

As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio, são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu sucesso.

Para o tipo de projeto em questão, abaixo os requisitos de negócios essenciais para efetivação contratual:

NECESSIDADES DE NEGÓCIO	
NN-01	Garantir a manutenção do serviço de atendimento, presencial, dos chamados dos usuários dos serviços de TIC na SR/PF/PI e demais unidades no Estado.
NN-02	Garantir a manutenção do bom funcionamento da infraestrutura de TIC na SR/PF/PI e demais unidades no Estado.

NN-03	Permitir o desenvolvimento de projetos que envolvam a implantação de novos serviços e soluções de TIC para a Regional.
NN-04	Garantir a padronização na qualidade de atendimento e serviços prestados.
NN-05	Uma única empresa deverá prestar o serviço de atendimento presencial aos usuários de TIC e o serviço de suporte a infraestrutura de TIC.

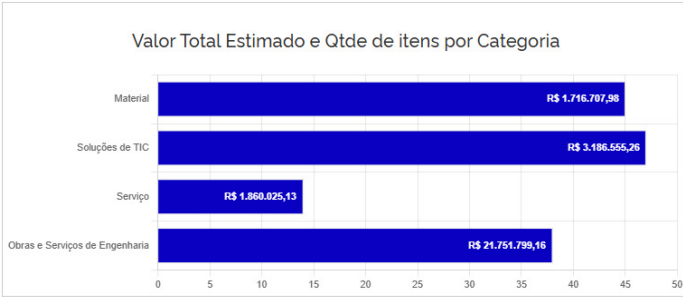
Em detalhe, outras das necessidades de negócio a serem atendidas pela contratação e seus alinhamentos a normativos institucionais:

ID	NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO						
NN-06	Controle da qualidade dos serviços prestados e que seja baseado na aferição dos resultados obtidos.						
NN-07	Sustentação dos serviços básicos de Tecnologia da Informação.						
NN-08	Manutenção e evolução dos serviços técnicos de operação de data center.						
NN-09	Manutenção e evolução dos serviços técnicos de suporte ao usuário de TIC das unidades relacionadas na presente contratação.						
NN-10	Alteração e otimização do Catálogo de Serviços de TIC da Base de Conhecimentos de TI.						
NN-11	Aprimorar a capacidade de monitoramento dos ativos de TIC, de forma a aumentar o percentual de problemas com identificação precoce (antes da manifestação do usuário) e reduzir o tempo para isolamento e solução de problemas complexos.						
ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2027 VERSÃO 2							
N6	Manutenção e modernização do parque tecnológico e da infraestrutura de TIC	A106	Contratar serviços de suporte e operação de 2º e 3º nível para unidades descentralizadas da PF	100% dos estados com contrato de suporte de TIC vigente	SR's	SR's	2027
ALINHAMENTO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI 2024-2027)							
A Resolução do Comitê de Governança da Polícia Federal (CG/PF) nº007, de 27 de maio de 2024 instituiu o Plano Estratégico da Polícia Federal 2024/2027:							
Missão		Impulsionar a transformação dos serviços por meio de soluções seguras e inovadoras de TIC, promovendo maior eficiência e agilidade para a instituição.					
Visão		Ser referência em soluções tecnológicas na segurança pública, promovendo a transformação digital e democratizando o acesso à informação					
Objetivo Estratégico		4 - Formar a polícia do futuro, moderna e inovadora					
KR Estratégico		4.3 - Aumentar a eficácia do planejamento e das ações previstas no PDTIC do biênio 2024/2025, executando, no mínimo, 40% de suas ações.					
Objetivo Tático-Operacional		4.3.1 - Entender, priorizar, executar e monitorar as necessidades de TIC da PF					
KR Tático-Operacionais		4.3.1.1 - Implementar 3 (três) iniciativas para governança e gestão de TIC					
		4.3.1.2 - Implantar 5 (cinco) ações para melhorar o acompanhamento e execução de projetos de TIC					

A necessidade de negócio em questão já se encontra incluída no **PCA 2025** da unidade, conforme abaixo:

Última atualização: 07/10/2024

Id pca PNCP: 00394494000136-0-000015/2025
Data de publicação no PNCP: 14/05/2024
Local: Teresina/PI
Fonte: Compras.gov.br
Total de itens: 144
Valor Total estimado (R\$): R\$ 28.515.087,53



Detalhamento por Categoria

Material

Soluções de TIC

Id do item no PCA	Classe/Grupo	Identificador da Futura Contratação	Valor total estimado	Data desejada
-------------------	--------------	-------------------------------------	----------------------	---------------

A seguir, estão listadas algumas atividades de serviços de atendimento ao usuário e da infraestrutura de TIC da SR/PF/PI prestado e administrado pelo NTI/SR/PF/PI, que deverão ser objetos de execução por parte da futura contratação:

AREA DE ATUAÇÃO	ATIVIDADE
ATENDIMENTO AO USUÁRIO E SUPORTE TÉCNICO DE TIC	
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos.
	Manutenção Preventiva de Periféricos.
Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho.
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho.
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (e-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	Configuração do IP em microcomputador.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em microcomputadores, quando autorizado.
	Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório.
Administração de Notebooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks - cautela
	Manutenção Preventiva e Corretiva Notebooks – <i>hardware</i> ou <i>software</i>
Administração de Impressoras, Multifuncionais e Scanners	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.
	Tratar falhas de impressão
	Trocar insumos de impressora
	Tratar indisponibilidade
Administração da Solução de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Videoconferência
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas
	Configuração e solução de problemas de sessões de áudio e videoconferência
Administração de	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento.

Unidades Portáteis de Armazenamento	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento.
Reparos em Softwares e Confeção de Cabos	Instalação, configuração, inventariar, reinstalação e manutenção dos Softwares de Plataforma Básica.
	Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos.
Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo.
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo.
	Instalação e atualização dos sistemas corporativos.
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo.
	Administração de serviços para acesso à internet.
Contas e Credenciais	Alteração/reinicialização de Senha de domínio.
	Instalação de Tokens e Certificados.
Serviços de Recuperação de Dados	Recuperação de dados de arquivos em <i>notebook</i> ou <i>desktop</i> .
Serviço de VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN.
	Falha de acesso à VPN.
E-mail	Configurar Outlook.
	Dúvidas sobre e-mail.
Serviço de CFTV	Teste de câmeras.
	Configuração de Câmera.
	Identificação de Falhas.
	Instalação de Software de Monitoramento.
Controle de Acesso	Cadastro de usuários.
OPERAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	
Contas e Perfis de Acesso: Domínio AD	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio.
	Elaboração e manutenção de scripts de <i>logon</i> com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho da PF.
Gerenciamento de Domínio: Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio.
	Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio.
Ativo de Rede: Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de rede.
	Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes.
	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Rede.
Servidores: Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.
	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.
	Instalação Física de Servidores.
	Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores.
	Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais.
Servidores: Configuração de Servidores	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação
	Remoção de Servidores.
	Realizar atualizações e migrações de sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux.
	Realizar ajustes de performance em sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux.
	Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais e serviços para servidores físicos / virtuais - Windows / Linux.
	Configuração de Servidores de Aplicações.
	Configuração de Servidores de Bancos de Dados.
	Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa.
	Criação, alteração e remoção de quotas para armazenamento em discos.
	Atualização de Software de Servidor de Aplicação.

	Remoção de Servidor de Aplicação.
Banco de Dados: Gerenciamento de Bancos de Dados	Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados.
	Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts.
	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados.
	Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados.
	Remoção de Banco de Dados.
Serviço de CFTV	Teste de câmeras.
	Configuração de Câmera.
	Identificação de Falhas.
	Instalação e Configuração de DVR/NVR.
	Configuração gerais para backup de imagens.
Backup	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup
	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup
	Realocação de Espaço Físico em Backup
	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais
	Realocação de Espaço Físico em Backup
	Restauração de Dados de Usuários, de Imagens de Sistemas Operacionais, de Configurações de Servidores, de Dados de Bancos de Dados, Dados de Aplicações e Sistemas de Arquivos.
Armazenamento/Storage: Instalação e administração	Instalação e Configuração de <i>Storage</i> .
	Formatação lógica de discos.
	Substituição de componentes no <i>storage</i> .
	Criação de Unidade Lógica em <i>Storage</i> .
	Otimização de Performance em <i>Storage</i> .
	Realocação de Espaço Físico em <i>Storage</i> .
	Criação, alteração e exclusão de políticas de <i>screening</i> .
	Criação, alteração e exclusão de políticas de cota para armazenamento.
	Criação e homologação de rotina para migração de dados entre <i>storages</i> / volumes / discos.
	Validação de migração de dados entre <i>storages</i> / volumes / discos.
	Validação de relatórios do ambiente - File Server, Controladoras.
	Análise e verificação de Logs de transações.
	Sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN).
	Criação, alteração e exclusão de usuário de acesso para administração do <i>Storage</i> .
	Criação, alteração e exclusão de <i>Aggregate</i> .
Documentação: Ativos e Configurações	Ajustes de configuração para <i>Switch</i> óptico.
	Ajustes de configuração para servidor de arquivo.
PABX IP	Atualização de Inventário de TI.
	Inclusão de Item de Configuração de TI.
	Alteração de Item de Configuração de TI.
	Exclusão de Item de Configuração de TI.
	Atualização de Script de Atendimento.
Serviço de CFTV	Instalação, Configuração e Manutenção de PABX IP.
	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway.
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Telefones.
	Configuração de software de VMS.
	Configuração de perfil de acesso do VMS.
Serviço de CFTV	Configuração do Backup do VMS.
	Verificação de gravação do VMS.
	Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação.

	Inserção de câmera no VMS.
	Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do VMS.
	Configuração de DVR/NVR.
Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede.
	Restaurar dados de pasta.
Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar sistema de ponto eletrônico.
	Reprocessamento de dados (Digital/facial/inclusão de ponto).
Segurança de Rede	Busca de Vulnerabilidades: Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente.
	Antivírus: Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo.
	Gestão do Ambiente de Antivírus: Monitoramento de ataques e invasões de rede.
	Gestão do Ambiente de Antivírus: Geração de relatórios customizados e periódicos sobre a saúde do ambiente.
	AntiSpam: Verificação da saúde da solução (CPU, Memória, Processos, Sessões);
	AntiSpam: Ações corretivas às ameaças identificadas
	Otimização de Banda: Elaboração de relatório do consumo de banda; Monitoramento de links, tráfegos e servidores.
	Controle de portas dos <i>switches</i> da camada de acesso (habilitar e desabilitar).
Controle de Acesso	Inserir <i>switch</i> na rede local.
	Monitoramento de ativos de rede.
	Gerenciamento e manutenção de contas de usuários.
Rede Wi-Fi	Configuração de dispositivo.
	Supervisão de instalação de controladores.
	Administração de usuários.
Rede Wi-Fi	Supervisão de instalação de <i>access points</i> .
	Configuração e Gerência da solução.

Além das necessidades de negócios, também é importante observar uma parcela do aspecto do parque computacional de TIC presente na Polícia Federal no Piauí, para maior motivação quanto à solução pretendida, conforme os requisitos acima listados e complexidade da infraestrutura:

- 01(um) CPD de proporção média instalado na sede da SR/PF/PI;
- 01(um) CPD de proporção pequena instalado na sede da SR/PF/PI (SIP);
- 01(um) sala técnica de proporção pequena instalado no posto de atendimento ao público da SR/PF/PI - CAU;
- 01(um) CPD de proporção pequena instalado na sede da DPF/PHB/PI;
- 01(um) sala técnica de proporção pequena instalada na sede do Depósito da SR/PF/PI;
- Há aproximadamente 297 (duzentos e noventa e sete) computadores (desktops e notebooks) distribuídos em todas as localidades;
- Internamente na SR/PF/PI são aproximadamente 250 (duzentos e cinquenta) usuários de rede, incluindo servidores, e colaboradores, terceirizados e estagiários, para os quais estão disponíveis os serviços de suporte aos usuários.

Todos esses itens serão melhor detalhados e relacionados em **Documento de Inventário do Ambiente Tecnológico da SR/PF/PI**, a ser anexado ao Termo de Referência da contratação.

7. Necessidades Tecnológicas

Considerando-se o objeto da pretensa contratação, isto é, serviços especializados tal como apresentado na sessão de "Descrição da Necessidade e Requisitos de Negócios da Contratação", não se vislumbram Requisitos Tecnológicos propriamente ditos diretamente associados ao objeto pretendido. Entretanto, apresentam-se a seguir, alguns requisitos que estão mais relacionados às metodologias de trabalho que podem ser classificados como tecnológicos e que podem influenciar na consecução dos resultados e benefícios esperados. São eles:

NT-01	Adoção de boas práticas de mercado para a gestão de serviços de TI (ITIL).
NT-02	Utilização de ferramenta de ITSM para realizar o registro de requisições e demandas, e também para apoiar todos os processos de gestão de TI; Atualmente a ferramenta de ITSM utilizada pela PF é o sistema CITSmart.
NT-03	Utilização de ferramentas de automação e de monitoramento dos recursos e serviços de TIC.
NT-04	Mudança de processos de trabalho que tragam maior eficiência.
NT-05	Definição de qualificação técnica mínima dos profissionais para cada perfil.
NT-06	<p>Funcionamento do serviço se dará durante o horário de funcionamento, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none">• SR/PF/PI: de segunda a sexta, das 07:30 às 19:30;• DP/PHB/PI: de segunda a sexta, das 07:30 às 19:30;• CAU/SR/PF/PI: de segunda a sexta, das 8h às 17h;• DEPÓSITO da SR/PF/PI: de segunda a sexta, das 8h às 18h;• Aeroporto de Teresina: de segunda a sexta, das 07:30 às 19:30;• Aeroporto de Parnaíba: de segunda a sexta, das 07:30 às 19:30;• Delegacia de Picos/PI: de segunda a sexta, das 07:30 às 19:30.

De uma forma GERAL, temos os seguintes pilares de necessidades tecnológicas:

- Alinhamento com o modelo de Contratação atual da Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal (DTI);
- Compatibilidade técnica e gerencial com a Contratação da Diretoria De Tecnologia da Polícia Federal (DTI);
- Alinhamento ao modelo Federal de Contratação, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Atendimento ao usuário, com suporte de 2º nível, para os casos em que o suporte da DTI não é capaz de atender de forma remota em 1º nível de atendimento;
- Atendimento de suporte de 3º nível na infraestrutura de TI, para os casos em que o suporte da DTI não é capaz de atender de forma remota em 1º nível de atendimento.

Sobre o processo de execução de serviços

Conforme preconizam as boas práticas do ITIL o serviço de atendimento aos usuários de TI deve ser organizado em processo de trabalho denominado Service Desk. A SR/PF/PI a partir da finalização desta contratação passará a utilizar o primeiro nível de atendimento, realizado remotamente, contratado e disponibilizado pela DTI/PF;

Atualmente a ferramenta de ITSM adotada pela PF é o CITSmart, assim sendo a CONTRATADA deverá provê treinamento, as suas expensas, aos seus colabores envolvidos na execução do contrato. Ao tempo da efetivação da contratação, a fiscalização do objeto poderá realizar treinamento complementar sobre o ITSM dentro da Instituição, com intuito de repassar conhecimento do ambiente e melhor direcionamento para execução das demandas;

Além dos serviços prestados pelo Service Desk, é necessário contar com uma estrutura de serviços especializados, responsáveis para operação dos elementos de infraestrutura de TIC e das soluções e serviços correlatos.

Para melhor organização desses trabalhos e distribuição de responsabilidades os elementos e ativos que compõem as soluções e Serviços de TI, é possível a organização da execução em torres/ambientes de serviços que, no contexto da SR/PF/PI, podem ser definidas da seguinte forma:

- ATENDIMENTO DE SERVICE DESK: Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial e remoto com maior especialidade para os usuários internos da SR/PF/PI. É responsável também pelo encaminhamento dos chamados não solucionados para equipe mais especializada ou para a fiscalização do contrato ou ainda ao NTI/SRPF/PI;
- APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TI: responsável pela garantia de execução dos processos de gestão do conhecimento por parte dos serviços relacionados ao contrato. Também responsável pela definição de padrões de documentação dos serviços de TI, elaboração de documentações, procedimentos operacionais, e demais documentos necessários a boa gestão do conhecimento relacionados aos serviços de TI;
- OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA: Caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. A operação de infraestrutura de TI compreende as atividades rotineiras de manutenção e garantia da boa execução das soluções e serviços de TI, bem como da

identificação, análise detalhada (troubleshooting) e correção de problemas e de incidentes. Também é deste nível de atendimento a responsabilidade por emissão de relatórios periódicos ou sob demanda. Também devem atender às demandas e aos incidentes oriundas do Service Desk, conforme catálogos de serviços. Devido ao grande número de soluções de TIC, a complexidade dessas e ao alto grau de especialidade necessário para sua operação, essas são segregadas em Divisões de Serviço de Suporte, podendo ser:

- Suporte a Redes locais, MAN, WAN e SD-WAN: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos de rede LAN, MAN, WAN e Internet, SDWAN, otimizadores de tráfego, serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS;
- Suporte a Telefonia e Videoconferência: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes, infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência;
- Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais: Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços dedicado a processamento de dados (Datacenter) da SR/PF/PI e demais unidades do Estado, bem como suas instalações físicas. Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização, além do suporte e administração de sistemas operacionais Microsoft Windows e/ou Linux;
- Suporte a Ativos de Segurança de Redes: responsável pelas atividades de assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas a ativos de TIC.
- MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS (NOC): Responsável pelo acompanhamento contínuo da disponibilidade e condições adequadas de execução dos serviços de TIC, bem como pela atuação imediata quando da observação de evento que causam indisponibilidades ou violação de segurança dos serviços de TIC.

Os serviços especializados que são objetos desta pretensa contratação podem ser classificados em atividades reativas e proativas.

Dentre as atividades reativas estão principalmente:

- Atividades de atendimento às requisições dos usuários feitos por meio do portal de serviços: CitSmart.
- Atividades de resolução de incidentes.

As proativas podem ser:

- Atividades de avaliação da saúde operacional dos ambientes e soluções de TI;
- Aplicação de atualizações de software e patches de segurança;
- Monitoração do ambiente e serviços de TI durante, alinhada à necessidade tecnológica NT-06;
- Elaboração e execução/exercício de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviço ou Solução de TI;
- Execução de projetos e demandas de melhoria;
- Documentação, inventário de TIC em estoque e organização do ambiente da prestação do serviço.

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

8.1 Requisitos de Capacitação

Considerando-se as tecnologias disponíveis no ambiente de TIC da SR/PF/PI e suas descentralizadas – conforme parque computacional supramencionado, verifica-se que para a execução do objeto dessa pretensa contratação a empresa a ser contratada deverá dispor de equipe técnica especializada e com treinamento e capacitação atualizados nas tecnologias em questão, a fim de atender ao disposto no item 6 deste Estudo Técnico, o qual exemplifica as atividades de serviços de atendimento ao usuário e para sustentação da infraestrutura na SR/PF/PI e unidade do Estado;

Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TI e soluções de infraestrutura utilizados no mercado, alinhados à demanda desta contratação;

Entre as principais metodologias relacionadas à área de tecnologia da informação, pode-se citar:

- Gestão operacional de serviços de TI-ITIL;
- Gestão de Service Desk;
- Gestão de Projetos (PMBOK);
- Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000;
- Práticas modernas de Infraestrutura ágil e infraestrutura como código;
- Práticas modernas de DevOps;

Entre as principais tecnologias estão:

- Todos os serviços de comunicação e rede com uso de protocolo TCP/IP;
- Virtualização de servidores;
- Servidores de aplicação;
- Telefonia IP;

- Servidores de armazenamento de arquivos.

Entre os principais produtos e ferramentas que, provavelmente, irão requer capacitação comprovada ou conhecimento prático comprovado estão:

- Solução de servidores de rede (marca DELL – em produção na PF do Piauí);
- Solução de ativos para rede LAN (marcas CISCO, Ruckus, 3COM, Intelbras, D-Link, TP-Link – em produção na PF do Piauí);
- Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V);
- Solução de comunicação instantânea (Microsoft TEAMS);
- Solução de segurança de redes WI-FI (PFSense);
- Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 Enterprise ou superior);
- Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 ou superior);
- Solução de Telefonia VoIP (CAMBOX)

Os requisitos de capacitação também estão presentes em “NT-01 e NT-02” do item 7;

Esses requisitos de capacitação são cruciais para mitigar riscos de falha na prestação de serviços, garantir a disponibilidade com bom grau de qualidade dos serviços de TIC para os usuários PF e para o cidadão.

A CONTRATADA deverá promover, às suas expensas, sempre que necessário, a capacitação, o treinamento, a atualização dos profissionais de sua Equipe Técnica nas tecnologias que, porventura, a SR/PF/PI venha a adotar, adquirir, implantar, instalar durante a execução do pertinente objeto contratual.

Esses ou outros requisitos de capacitação estarão elencados no Termo de Referência.

8.2 Requisitos Legais

A contratação pretendida busca estar em conformidade com as normas federais abaixo:

- Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021 – Lei de licitações e Contratos administrativos: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14133.htm ;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD/ME Nº 94, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2022 - dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.- <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/instrucao-normativa-sgd-me-no-94-de-23-de-dezembro-de-2022> ;
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal – alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 - <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023> ;
- Plano Diretor de Tecnologia Da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027, versão 2: <https://pfgovbr.sharepoint.com/sites/intranet/Paginas/Noticias/CGCS/2024/12.%20Dezembro/Aprovada-a-2%C2%AA-Vers%C3%A3o-do-PDTIC.aspx> ;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 26 DE MAIO DE 2017 (Atualizada pela Instrução Normativa Seges/MGI Nº 176, de 2024) - dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional -, no que couber para efetivação do processo da contratação em questão - <https://www.gov.br/compras/pt-br/acesso-a-informacao/legislacao/instrucoes-normativas/instrucao-normativa-no-5-de-26-de-maio-de-2017-atualizada> ;
- Quando da emissão de parecer, e se solicitado, as alterações, melhorias e correções registradas pela CONJUR/AGU.

8.3 Requisitos de Manutenção

A necessidade de serviços de manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva (melhoria funcional) está relacionada aos requisitos de capacitação profissional já previsto neste estudo:

*“...verifica-se que para a execução do objeto dessa pretensa contratação a empresa a ser contratada deverá dispor de equipe técnica especializada e com treinamento e **capacitação atualizados** nas tecnologias em questão, a fim de atender ao disposto no item 6 deste Estudo Técnico, o qual exemplifica as atividades de serviços de atendimento ao usuário e para sustentação da infraestrutura na SR/PF/PI e unidade do Estado;...”*

8.4 Requisitos Temporais

Em termos de requisitos temporais, que definem datas de entrega da solução de TIC contratada, a gestão para esse requisito ficará definida em acordo de nível de serviço e a depender do tipo e grau de prioridade de cada demanda, o que indicará o tempo mínimo e máximo para início e entrega da solução, de cada atividade solicitada, respectivamente;

A respeito dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, pode-se delimitar o seguinte:

- O Tempo para Início do Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS) são parâmetros para composição do SLA (*service level agreement*) de aferição do atendimento ao rol de serviços constante no catálogo que será anexo ao Termo de Referência do certame, que deverá apresentar uma variação de prioridade entre 1 e 5(maior – menor), conforme a relação "impacto x urgência" - definidos nos requisitos temporais do artefato da contratação;
- O período de tempo para tratamento da demanda terá como base a gravidade do pedido de atendimento, definindo-se um tempo de resolução maior para chamado de menor gravidade e o inverso, nos casos mais prioritários;
- O TMS - que constará no catálogo de serviços e com a prioridade pré-definida - estará ligado ao momento do efetivo atendimento, não sendo alterado com base na localidade que demandou o pedido;
- O TIT pode variar para cada localidade dependendo da distância em relação à sede;
- Os chamados registrados na central de atendimento serão previamente classificados e, em se tratando de 2º ou 3º níveis, serão escalonados para a base da SR/PF/PI, sendo ajustados/classificados de acordo com seu nível de prioridade;
- Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução;

Abaixo a classificação do Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS), para todos os itens do objeto:

Prioridade	TIT					TMS
	SR/PF/PI	CAU (SHOPPING RIO POTY)	Aeroporto	DEPÓSITO	DPF/PHB/PI (APENAS ATENDIMENTO REMOTO)	
1 (Maior)	30 minutos	1h	2 horas	2 horas	45 minutos	1h
2	2 horas	2 horas	3 horas	8 horas	2 horas	2h
3	4 horas	4 horas	8 horas	24 horas	8 horas	6h
4	8 horas	8 horas	12 horas	24 horas	24 horas	8h
5 (Menor)	48 horas	48 horas	48 horas	72 horas	48 horas	12h

Tabela de classificação de TIT e TMS

Os detalhes mais minuciosos a respeito deste requisito deverão ser delimitados no termo de referência, conforme definição final das demandas, inventário de equipamentos, prazo de atendimentos e graus de prioridades.

8.5 Requisitos de Segurança e Privacidade

A empresa a ser Contratada deverá atender às normas acerca de conformidade técnica e de integridade de dados na Administração Pública Federal, assim como às normas e aos procedimentos internos da Polícia Federal, sem prejuízo dos demais atos, documentos e normativos expedidos e publicados pela Administração Pública Federal, bem como pela própria Polícia Federal **relativos ao sigilo, à segurança e à privacidade das informações e comunicações, além dos respectivos Termos de Compromisso e de Ciência previstos nas alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 18 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94**, de 23 de dezembro de 2022. Além disso, especificamente, a Contratada e seus profissionais deverão observar os preceitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Todos os profissionais da contratada que irão prestar serviço diretamente para a SR/PF/PI, deverão, previamente, passar por **processo específico de habilitação interna**, dentre os quais também será verificado o requisito de assinatura e entrega do Termo de Responsabilidade e Ciência.

8.6 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Uma vez que o objeto da pretensa contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da SR/PF/PI, naquilo que couber, os serviços, resultados, relatórios, catálogos, gráficos, prospectos, demonstrativos, entre outros inerentes a serem fornecidos deverão ter documentação (catálogos, manuais, informativos e afins) entregue, preferencialmente, em Língua Portuguesa (Brasil) ou, caso não haja, em Língua Inglesa, e na forma de links de acesso ao sítio de documentação da própria CONTRATANTE, base de conhecimento, sistema de Wiki ou outro que venha a ser definido pela CONTRATANTE.

8.7 Requisitos de Experiência Profissional

Para a execução do objeto da pretensa contratação, considera-se necessário que a equipe técnica da CONTRATADA satisfaça alguns requisitos de experiência profissional. Dadas a complexidade do serviço a ser prestado e o nível de conhecimento exigido para as atividades afetas a tecnologia da informação, é intuitivo afirmar que maior grau de experiência irá resultar em melhores níveis de serviços prestados. É possível ainda que se observe ganhos de produtividade, com consequente redução de custos, e não se incorra no consagrado “*paradoxo lucro-incompetência*” (Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário).

Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/MGI nº 1.070 – que define o modelo para tipo de objeto em questão (contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal) –, também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme trechos do normativo:

“2.2. Termos e definições
2.2.1. Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

...

ab) **Profissional Júnior:** adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

ac) **Profissional Pleno:** adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

ad) **Profissional Sênior:** adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;

(...)

10.6. Definição de experiência profissional e formação de equipe

10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.

10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão, conforme diretrizes constantes do item 20.3. do Anexo C. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)”

(Portaria SGD/MGI nº 1.070 – com destaque no original)

8.8 Requisitos de Implantação

Os equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares, demais itens que compõem a infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação da SR/PF/PI e que são alvo da prestação dos serviços em questão já estão devidamente implantados, instalados e em uso na Regional e em suas descentralizadas. Logo, para o presente momento, não há Requisitos de Implantação no caso dos serviços objeto da pretensa contratação.

Para a referida contratação, pode se considerar como implantação a fase de iniciação contratual, na qual, basicamente, a CONTRATADA deverá:

- **Compor e apresentar formalmente para a SR/PF/PI a equipe técnica** que será responsável pela execução dos serviços, ainda que sem que caracterização de mão de obra com dedicação exclusiva, mas que deverá atender aos requisitos de experiência profissional;
- Apresentar cronograma para realizar eventual instalação e configuração, ou ajustes, nas ferramentas de monitoramento e de ITSM (catálogo de serviços);
- Apresentar cronograma para realizar ajustes para os processos de gestão de serviços de TI (processos ITIL) e apresentar em reunião formal para os gestores de TI e equipe de fiscalização.

9. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

De início, em atenção ao item 9.3.5 da Portaria SGD/ME 1.070/2023, a contratação do objeto pretende ser, inicialmente, de 24 (vinte e quatro) meses, devido à complexidade da contratação (item 9.3.1, b, Portaria 1.070 e 9.3.2), podendo ser prorrogada até os limites legais, desde seja constatada vantagem econômica e técnica para a Administração.

A unidade de medida a ser utilizada será a “Valor/Mês” em atenção ao item 20.3.4 do normativo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CÓDIGO CATSER	UNIDADE	QTD MENSAL	QTD ESTIMADA (24 MESES)	MÉTRICA
1	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	26980	Mês	1	24	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço. (NMS)
2	SUPORTE A USUÁRIO DE TIC	27014	Mês	1	24	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço. (NMS)

Para a definição do total da demanda, de forma mais próxima da realidade da SR/PF/PI, este estudo levará em consideração a estimativa de esforço de trabalho baseando-se nos seguintes em aspectos: quantitativo de usuários de rede no Estado, total de localidades a serem atendidas, bilhetagem de chamados nos últimos 12 (doze) meses, número de equipamentos de TIC dos usuários e quantitativo de ativos de rede e serviços de infraestrutura e sustentação. A forma de definição da volumetria dos serviços está presente no item 10 da Portaria SGD/ME 1.070/2023 - FORMA DE QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS.

- **Quantitativo de usuários de rede no Estado**

Os usuários de rede podem ser servidores do quadro da Polícia Federal, estagiários, prestadores de serviços (recepcionistas, secretárias, vigilantes...), cedidos, servidores em missão ou ainda visitantes;

Subentende-se que o somatório desse contingente seja igual ao número de usuário que utilizam recursos de rede e, assim, requerem atendimento de serviço de TIC;

O quadro abaixo identifica esse quantitativo em **250 usuários**, exceto em missão na localidade:

Gerenciamento de Servidores

Buscar Servidor

Organização: SR/PF/PI

Nome, curso superior ou telefone:

Matrícula:

Logon:

Setor: ☐ Oficial ☐ De traba

Sigla:

Situação: Ativo

Órgão ou empresa:

Tipo de cargo: --Todos--

Cargo:

Classe: Selecione as opções

Lotação:

Email:

Apenas servidores oficiais ativos? ☐ Sim

Apenas servidores lnativos? ☐ Sim

CPF:

SIAPE:

Pesquisar

Relação de Servidores Qt. encontrada: 250

Fonte: Módulo SRH, SIGEPOL – 09/03/25

Como citado no item 10.2.5.1 da Portaria SGD/ME 1.070/2023, também deve ser levado em consideração o(s) evento que possa ocorrer ao longo da execução contratual e que venha a alterar significativamente o número de usuários e impacte na execução do contrato, consolidados por meio de estimativa percentual de crescimento ou diminuição desse número.

Sobre esse quesito, este estudo precisa citar que há 02 (dois) eventos em planejamento institucional e que poderão incrementar o quantitativo da demanda, ampliação do ambiente ou ainda o total de usuários de rede para atendimento:

- Construção do Prédio sede da SR/PF/PI, cujas obras já iniciaram e com previsão de entrega para 2028;
- Concurso público para área policial e administrativa, com distribuição de vagas entre os Estados da Federação.

Abaixo, a variação de efetivo desde o último concurso realizado:

EFETIVO POLÍCIA FEDERAL NO PIAUÍ	
Ano	Qtd servidores
2021	174
2022	211
2023	207
2024	202

Fonte: SGP/SR/PF/PI



Pelas informações, tomando como base o último certame realizado, pode-se prever que o Estado do Piauí será contemplado com novos provimentos, e como a localidade não tem histórico alto de evasão ou remoções a pedido, existe a possibilidade de um incremento de efetivo em torno de **16,09%**, o que totalizará uma previsão de 234 servidores efetivos e **285 usuários de rede até o final de 2026**.

• **Total de localidades a serem atendidas**

Como disposto no item 10.5.1 da Portaria SGD/ME 1.070/2023, que trata sobre o local para prestação do serviço, “Deve-se definir o local da execução dos serviços e prever a possibilidade, ou não, de execução remota para cada categoria de serviços...”, assim a tabela abaixo detalha as localidades atuais para prestação e seu tipo de atuação:

LOCALIDADE	TIPO DE ATENDIMENTO
SR/PF/PI	PRESENCIAL, somente
CAU/DREX/SR/PF/PI	REMOTO E/OU PRESENCIAL
Aeroporto de Teresina	REMOTO E/OU PRESENCIAL
DEPÓSITO da SR/PF/PI	PRESENCIAL, somente
DPF/PHB/PI	REMOTO, somente
*Aeroporto de Parnaíba	REMOTO, somente
*Delegacia de Picos/PI	REMOTO, somente

**previsão de inauguração para início de 2026, podendo ser ainda no final de 2025.*

Em adição, levando em consideração também o citado no tópico acima deste estudo, a respeito de eventuais futuros que impactem a prestação do serviço, há ainda novas localidades em planejamento institucional, a ser instalada no Estado do Piauí em 2026, devendo, então, ser registrado neste documento, para fins de justificativa sobre demandas futuras que venham a surgir para a concretização do planejamento estratégico do órgão:

- Inauguração da sede da **Delegacia de Polícia Federal em Picos/PI**, bem como da **nova unidade da Polícia Federal no Aeroporto de Parnaíba/PI**:

LOCALIDADE	TIPO DE ATENDIMENTO
Aeroporto de Parnaíba	REMOTO, somente
Delegacia de Picos/PI	REMOTO, somente

Em continuidade ao mesmo subitem da Portaria, onde define que “...Para os serviços prestados in loco, deve-se prever as situações em que o órgão contratante fornecerá a infraestrutura para a prestação dos serviços, detalhando os recursos dos quais dispõe, considerando os padrões adotados...”, sobre esse ponto cumpre destacar que a contratante reservará, para os ambientes de atendimento presencial, a seguinte infraestrutura, a fim de contribuir com a execução dos atendimentos em sintonia ao que estiver definido nos Requisitos Temporais da contratação:

- Estação de trabalho;
- Computador ultracompacto ou notebook e periféricos;
- Monitor de vídeo;
- Ferramentas e insumos para manutenção de equipamentos e fabricação de cabos;
- Conexão à rede interna e internet.

A infraestrutura destacada estará instalada na sala do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação da SR/PF/PI. Também haverá igual ambiente na localidade definida como DEPÓSITO, mas que só deverá ser utilizada quando o acionamento for para o referido espaço.

- Número de equipamentos de TIC dos usuários e quantitativo de ativos de rede e serviços de infraestrutura e sustentação.

Pelo levantamento interno realizado pelo NTI/SR/PF/PI, os bens de tecnologia da informação e comunicação, de forma básica e estimada, estão detalhados na compilação abaixo:

	Notebook	Desktop	Máquina alto desempenho	Monitor	Dock station	Impressora	Scanner	Telefone IP	Servidor Rede	Virtual Machine	Ativos de Rede (switches, SD-gateway, SD-WAN, roteador..)	Link MPLS	Link Dedicado	Access Point	DVR / NVR	Controle Acesso Biométrico / Facial	Sala Técnica p/ monitoramento
SR/PF/PI	246	46	14	348	147	56	17	130	8	14	34	2	2	10	5	5	2
DPF/PHB/PI	80	18	8	102	28	19	6	18	2	4	8	1	1	13	2		2
CAU	14	8		26	10	5	2	6	1		3	1		1	1	1	1
AEROPORTO	3	2		4		1		1			2	1					
DEPÓSITO				1							1	1			2		
TOTAL	315	68	16	475	192	84	25	159	12	17	52	6	3	17	10	7	5

De forma preliminar, com base nas consultas em sistema e setores e localidades e no somatório da tabela acima, haverá em torno de **1.498 bens ou serviços para tratamento de demandas por parte da futura contratação.**

O levantamento do ambiente computacional em questão resguardou detalhes mais intrínsecos, como fotos, plantas e topologias com intuito de preservar dados sensíveis da Instituição. Porém, essas informações serão fornecidas após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame, ou seja, desejem realizar vistoria *in loco* ou solicitem mais informações por meio virtual;

Importante também mencionar, nos termos do item 10.2.2 da Portaria 1.070/2023, que “...eventuais mudanças no ambiente, como alterações quantitativas ou qualitativas, decorrentes de projetos ou de aquisições de hardware ou software previstos ou em andamento no órgão ou entidade que possam ocorrer ao longo da execução contratual e impactar a prestação do serviço.”, portanto se faz importante citar os **projetos nacionais, geridos pela DTI/PF, e que estão em fase interna de contratação ou implantação, o qual acarretará aumento no quantitativo do parque computacional da PF no Piauí**, conforme quadro abaixo:

Aquisição de notebooks, desktops e outros itens computacionais	08206.001124/2023-11
Aquisição de Servidores de rede e <i>storage</i>	08206.000245/2024-18
Aquisição de <i>Switches</i>	08206.002431/2023-19
Serviço de link e SD-WAN	08206.000695/2022-49
Rede Wi-Fi PF	08206.000155/2022-65

- **Bilhetagem de chamados nos últimos 12 (doze) meses**

Como mencionado no Documento de Formalização da Demanda – SEI 38967495 “...a **SR/PF/PI é a única e última unidade da PF sem contrato de prestação de serviço de sustentação**, o que impacta no atingimento da metas definidas no PDTIC e cumprimento objetivo estratégico definido no Art. 11, § 5º. da Resolução CG/PF nº 007...”

A SR/PF/PI já ativou o ITSM para a unidade do Piauí, através do CITSmart. Contudo, como não há um acordo de serviço firmado com prestadora especializada do objeto, o efetivo não possui a obrigatoriedade de um registro formal para solicitar demandas, o qual são repassadas ao NTI/SR/PF/PI por outros canais: ramal, celular, app de mensagem, processo SEI, e-mail ou, principalmente, com a presença do demandante ao setor de tecnologia;

Assim, os registros que atualmente constam no “ITSM do NTI/PI” não condizem com a realidade de solicitações, o que poderiam impedir os pressupostos para aplicação do modelo definido na Portaria SGD/MGI 1.070, item 10.3.1;

Contudo, a Polícia Federal possui algumas características que nos possibilita prever uma estimativa muito próxima da realidade de cada Estado da Federação:


1. Os cargos de atividade-meio e fim estão presentes em todas as unidades;
2. A quantidade de servidores efetivos é de conhecimento em cada localidade;
3. As unidades descentralizadas podem ser caracterizadas pelo ‘porte’ de atuação em cada Estado, conforme Região, população, número de delegacias, postos de atendimento, aeroporto, porto etc.; e
4. O mais importante para a área de TIC: todos os bens de tecnologia são contratados em nível nacional pela DTI/PF e distribuídos para as 27 (vinte e sete) Superintendências Regionais, o que nos permite afirmar que os equipamentos de TIC no Piauí também podem ser encontrados em São Paulo, Minas Gerais, Paraná, Ceará, Amazonas...

Assim, encaminhou-se solicitação às unidades regionais do Tocantins, Paraíba, Maranhão, Alagoas e, posteriormente, Rio Grande do Norte:

Para: - TI/SR - Núcleo de Tecnologia da Informação; - PI/SR - Núcleo de Tecnologia da Informação; - AL/SR - Setor de Tecnologia da Informação; - SE/SR - Núcleo de Tecnologia da Informação; - MA/SR - Núcleo de Tecnologia da Informação
Cc: - PI/SR - Núcleo de Tecnologia da Informação

1 Você encaminhou esta mensagem em 10/02/2023 15:14

seg 10/02/2023 16:14




POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA POLÍCIA FEDERAL NO ESTADO DO PIAUÍ - SR/PF/PI
Endereço: Av. João XXIII, 4500 - Recanto das Palmeiras - CEP: 64045-795 - Teresina/PI

Prezados senhores chefes dos NTIs/STIs:

Em decorrência do atual processo de contratação de suporte de atendimento de TIC para a SR/PI instruído por este NTI/SR/PI/PI através do SEI 08410.000003/2025-90 (Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicações), solicitamos o apoio dos senhores para que enviem o extrato mensal (12 ao todo) de atendimento, constante no sistema CITSmart, de chamados de vossas unidades do ano de 2024 para fins de comparativo com o NTI/PI, no intuito de apoiar a confecção do ETP do referido processo.

Por gentileza, enviar a resposta para o e-mail nti.srg@pf.gov.br. Contamos com o apoio dos senhores.

Atenciosamente,

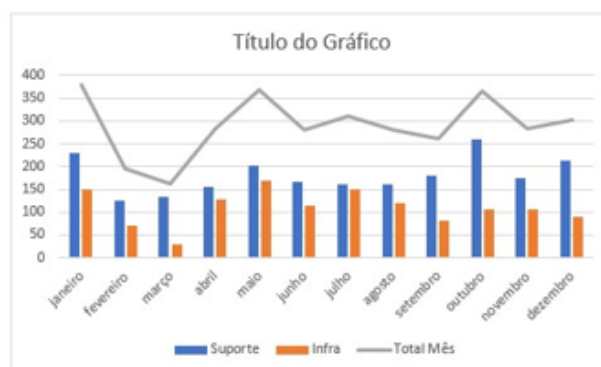


As informações enviadas pelas unidades estão abaixo detalhadas:

[illegible]

SR/PF/PB

	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	total
Suporte	230	125	135	156	201	166	161	161	181	260	175	212	216
Infra	150	71	28	128	168	115	149	119	81	105	107	90	131
Total Mês	380	196	163	284	369	281	310	280	262	365	282	302	347



SR/PF/MA

Histórico de Chamados - SRTO					
Município de Atendimento	Unidade	Item 1 - AUTIC		Item 2 - OITIC	
		30 Dias	12 Meses	30 Dias	12 Meses
Palmas - TO	SR/PF/TO	85	1020	25	300
Palmas – TO	PEP Capim Dourado	5	60	2	24
Palmas – TO	FICCO	15	180	5	60
Palmas – TO	Pátio de Veículos	2	24	2	24
Gurupi - TO	Posto de Gurupi	1	12	1	12
Araguaína - TO	Delegacia Araguaína	30	360	5	60
Araguaína - TO	PEP Araguaína	----	----	----	----
Total de chamado mensal		138		40	
Total de chamado anual			1656		480

SR/PF/TO

Organizando, então, os respectivos quantitativo de demandas dessas 03 (três) localidades, com vistas a permitir uma estimativa média no ano de 2024, teremos:

		janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	total
Suporte e atendimento ao usuário	SR/PF/MA	230	125	135	156	201	166	161	161	181	260	175	212	2163
	SR/PF/PB	56	59	63	67	71	75	80	84	89	95	100	106	946
	SR/PF/TO	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	1656
	MÉDIA MÊS	141,36	107,48	112,01	120,27	136,60	126,35	126,19	127,78	136,13	164,25	137,81	152,15	1588,37
Sustentação de Infraestrutura	SR/PF/MA	150	71	28	128	168	115	149	119	81	105	107	90	1311
	SR/PF/PB	45	47	50	52	55	58	60	63	67	70	73	77	718
	SR/PF/TO	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	480
	MÉDIA MÊS	78,36	52,78	39,23	73,40	87,60	70,85	83,14	74,15	62,54	71,65	73,48	69,04	836,20
MÉDIA GERAL PARA 2024													2424,57	

Forma de cálculo → Média Geral = $\sum \{ \mu[\text{JAN-DEZ}](\text{MA,PB,TO})_{\text{SUPPORTE}} \} + \sum \{ \mu[\text{JAN-DEZ}](\text{MA,PB,TO})_{\text{INFRAESTRUTURA}} \}$

Assim, a quantidade de atendimentos em 2024 para o objeto na SR/PF/PI, sem considerar cálculo de projeção de incremento, pode ser considerada como um número em torno de 2.424 registros.

Estimativa da demanda, tempo para execução e esforço de trabalho

Estimativa de demanda

Pela (1) média de chamados obtidos nos últimos 12(doze) meses, já se considerando os (2) acionamentos não computados diretamente no sistema de ITSM local, mas em outras formas de solicitação (*e-mail, sistema SEI, ramal, demandas emergenciais...*), e (3) ainda ao possível aumento de servidores nos próximos exercícios - o que acarretará acréscimo de equipamentos e, conseqüentemente, de problemas técnicos de usuários, estima-se a demanda abaixo para a SR/PF/PI:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD MENSAL	QUANTIDADE
1	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA	69,66	836
2	SUORTE AO USUÁRIO E MANUTENÇÃO DE TIC	132,33	1588
			2.424

A variação na quantidade de chamados, incidentes, requisições ou demandas, dentro da normalidade operacional do contrato, não ensejará qualquer revisão, reequilíbrio ou reajuste do valor contratual, considerando que a remuneração mensal é fixa e condicionada ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Somente em caso de aumento comprovadamente extraordinário e imprevisível de demanda, que impeça o cumprimento dos NMS nas condições pactuadas, poderá a contratada solicitar reequilíbrio econômico-financeiro, mediante demonstração de impacto real e aprovação da Administração, conforme art. 131 da Lei nº 14.133/2021.

Estimativa de tempo para execução

O tempo de execução de demanda depende fatores sazonais e tendências aplicadas na localidade, isso porque *"1 demanda não possui cartilha pré-definida e com 100% de garantia de resolução"*, tendo em vista que o atendimento depende de aspectos técnicos, do momento disponível para execução, da disponibilidade do ambiente estrutural, de setores alheios aos casos definidos no normativo vigente.

Como forma exemplificativa, alguns registros de demandas encaminhados para o NTI/SR/PF/PI:

<p>Assunto: Servidor de impressão</p> <p>Chamado: Configurar servidor de impressão para a SR/PF/MA</p>	<p>A demanda é cunho gerencial da infraestrutura de equipamentos de rede lógica e requer planejamento e teste antes de entrar em produção. Demandas desse tipo costumam ser executados entre 2 a 5 dias;</p>
<p>Assunto: Configurar VM Backup para Central CAM</p> <p>Chamado: Configurar VM Backup para Central CAM em servidor T440 que está em prédio anexo.</p>	<p>A demanda é cunho gerencial da infraestrutura de equipamentos de rede lógica e requer planejamento e teste antes de entrar em produção. Demandas desse tipo costumam ser executados entre 2 a 7 dias;</p>
<p>Assunto: Instalação de 1 ponto de rede</p> <p>Chamado: Rede do DPF.</p>	<p>A demanda é cunho gerencial da infraestrutura de rede lógica e requer planejamento de execução junto a outros setores da unidade. Demandas desse tipo, por depender de recurso financeiro, costumam ser executados em até 7 dias;</p>
<p>Assunto: monitores e dock</p> <p>Chamado: solicito 4 monitores e 2 dock stations para o SIP</p>	<p>Demanda que requer disponibilidade de equipamento, seja novo ou remanejado. A execução desse tipo de demanda varia conforme o estoque de material, podendo perdurar entre 1h ou até 1 ou 2 dias.</p>
<p>Assunto: Solicitação de Troca de Notebook</p> <p>Chamado: Solicito a troca do notebook, o T440 que tenho acautelado apresenta problemas em portas USB, teclado e tela. Além de lentidão para utilização dos sistemas e ferramentas de análise.</p>	<p>Tipo de demanda com execução rápida, pois envolve apenas permissão de acesso a diretórios de rede, tendo uma execução inferior a 1h.</p>

Tipo de demanda com execução rápida, pois envolve apenas instalação de software, tendo uma execução inferior a 2h.

Com base no aspecto de tempo de execução de quantidade da demanda prevista, a planilha abaixo analisa as possibilidades da relação '*demanda x profissionais x tempo*':

Prioridade	TIT						TMS	SUSTENTACÃO DE INFRAESTRUTURA									QTD PROFISSIONAL (QP)	
	SR/PR/PI	CAU	Aeroporto	DEPÓSITO	DPF/DPH/PI	n-PROFISSIONAL												
						Tem de Atendimento (T-A)		Tempo Total de Espera (TTE)	Total de Demanda (TD)=	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Tempo de máximo de prestação / dia (TMP)	QTD DIA (QD)	TOTAL EXECUÇÃO DIA (TED)	TOTAL EXECUÇÃO MÊS (TEM) =				
1 (Maior)	0,50	1h	2,00	2,00	0,75	1,00	1,00	2,31	70	2,84	8	22	2,82	61,99	61,99	1,13	Aceitável devido a variação sazonal	
2	2,00	2,00	3,00	8,00	2,00	2,00	2,00	5,40	70	6,34	8	22	1,26	27,75	8,01	0,00	Baixa demanda para 1 profissional	
3	4,00	4,00	8,00	24,00	8,00	6,00	6,00	15,60	70	18,51	8	22	0,43	9,51				
4	8,00	8,00	12,00	24,00	24,00	8,00	8,00	23,20	70	26,74	8	22	0,30	6,58				
5 (Menor)	48,00	48,00	48,00	72,00	48,00	12,00	12,00	64,80	70	65,83	8	22	0,12	2,67	70,00	1	Viável	

Prioridade	TIT						TMS	SUPORTE AO USUÁRIO E MANUTENÇÃO DE TIC									QTD PROFISSIONAL (QP)	
	SR/PR/PI	CAU	Aeroporto	DEPÓSITO	DPF/DPH/PI	n-PROFISSIONAL												
						Tem de Atendimento (TA)		Tempo Total de Espera (TTE)	Total de Demanda (TD)=	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Tempo de máximo de prestação / dia (TMP)	QTD DIA (QD)	TOTAL EXECUÇÃO DIA (TED)	TOTAL EXECUÇÃO MÊS (TEM) =				
1 (Maior)	0,50	1h	2,00	2,00	0,75	1,00	1,00	2,31	130	1,53	8	22	5,23	115,12	115,12	1,13	Abaixo da demanda total e variação	
2	2,00	2,00	3,00	8,00	2,00	2,00	2,00	5,40	130	3,42	8	22	2,34	51,53	14,88	0,66	Abaixo da demanda total e variação	
3	4,00	4,00	8,00	24,00	8,00	6,00	6,00	15,60	130	9,97	8	22	0,80	17,65				
4	8,00	8,00	12,00	24,00	24,00	8,00	8,00	23,20	130	14,40	8	22	0,56	12,22				
5 (Menor)	48,00	48,00	48,00	72,00	48,00	12,00	12,00	64,80	130	35,45	8	22	0,23	4,97	130,00	2	Viável	

FÓRMULAS:	TA = TMS TTE = [MÉDIA TIT DA DEMANDA] + TMS TMA = TA + TTE / TD TED = TMA / TMP TEM = TED * QD QP = TD / TEM
-----------	---

Item	Descrição do serviço	Descrição do Perfil - Portaria SGD/MGI nº 1.070	Total a ser contratado
1	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	ASUPCOMP-02 - Analista de suporte computacional Pleno	1
2	SUORTE A USUÁRIO DE TIC	TECMAN-02 - Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	2

A fim de analisar como vêm sendo conduzidos os processos de contratação de prestação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal, foram verificados modelos de contratação em diversos Órgãos e Entidades públicos, em conformidade com o disposto no Art. 5, alínea II, da INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES /ME Nº 65, DE 7 DE JULHO DE 2021.

A análise baseia-se nos Termos de Referência de contratações vigentes de órgãos Regionais da própria Instituição, cujas características de serviços são semelhantes à demanda especificada no objeto desta pretensa contratação, como mencionado no item 09 deste documento.

Em razão das decisões proferidas nos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário, a Secretária de Governo Digital do Ministério da Economia, publicou a Portaria nº 6.432, de 15 junho de 2021, e que passou a vigorar no dia 1º de julho de 2021, que foi substituída pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Esta portaria estabelece o modelo de remuneração fixa como regra para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI.

ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

- **Cenário 01 - Contratação em lote único, baseada em valor fixo**

Acerca da opção por lote único, quando analisada sob os aspectos técnicos, veem-se configurados aí o relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados. Acredita-se que, praticamente, é impossível estabelecer os limites nessa configuração, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta o alcance da maturidade do ambiente de TI como um todo, a alta disponibilidade desse ambiente e a gestão de riscos da contratação e dos negócios.

É comum que as Equipes Técnicas de TI se organizem por assunto dentro do universo da Tecnologia da Informação. Esses assuntos são comumente: banco de dados, equipamentos servidores e Data Center, armazenamento de dados e backup, redes e telefonia, segurança de TI, entre outros. Os assuntos também podem se organizar por natureza dos serviços, como por exemplo, central de serviço (*Service Desk*), atendimento ao usuário, monitoramento de TI.

Uma prática de mercado consagrada e refletida nas contratações realizadas por órgãos e entidades públicos é que as Equipes sejam organizadas em equipes de 1º (Suporte Remoto ao Usuário), 2º (Suporte Presencial ao Usuário), 3º (Suporte a Infraestrutura) níveis, além da equipe monitoramento do ambiente de TI, e, dentro do chamado 3º nível, há uma divisão pelos diversos assuntos, entre os exemplificados anteriormente.

Em se tratando de demanda de Tecnologia da Informação, seja ela iniciada por requisição do usuário de TI, seja deflagrada em virtude de um incidente de TI que pode ser identificado pelo próprio usuário de TI, seja ela identificada pelo monitoramento do ambiente de TI, é comum a necessidade de acionamento de um ou mais dos três níveis de atendimento contratados. É nesse caso, principalmente, que se verifica a sobreposição de atividades e responsabilidades entre os níveis, o que, no caso de uma contratação em lotes separados, pode levar a uma dificuldade de estabelecimento desses limites e, por ventura, a uma frustração no atendimento das demandas de TI, nos incidentes e requisições.

Torna, assim, mais viável no modelo de contratação em lote único, quando uma única empresa fica responsável pelos níveis de atendimento, o que, inclusive, serviria de motivação natural para redução de custos e maior nível de satisfação do usuário.

Nesse caso, os técnicos de 2º e 3º níveis são motivados a documentar e a padronizar procedimentos de atendimento para que possam ser executados posteriormente com maior rapidez.

No cenário oposto, em que empresas diferentes ficam responsáveis por cada nível, há uma propensão natural a reter o conhecimento e a criar dependência dos profissionais em cada nível, uma vez que a transferência de conhecimento para níveis superiores significa redução de demanda, e consequente redução de faturamento.

Portanto, o modelo de lote único é interessante, na medida em que os subitens de serviços a serem executados mantêm uma relação, isto é, de ampla dependência entre si, em que a execução de uma tarefa posterior depende diretamente da execução

plena e satisfatória de sua antecessora, razão pela qual é mais econômico e eficaz para o prestador manter a mesma equipe de pessoas, sob um único controle e supervisão. A opção por lote único pode, inclusive, reduzir atrasos e/ou retrabalho, ambos inerentes às diferenças metodológicas, quando da existência de mais de uma empresa contratada.

Já quanto ao modelo de remuneração, o pagamento por serviço realizado, em que se toma por base a disponibilidade do serviço medido, via preço fixo por grupo/nível de serviço, associado ao pagamento conjunto com UST, por meio de atividades projetadas, busca uma melhoria contínua do serviço a ser prestado. Situação que poderia não acontecer caso a remuneração fosse apenas por UST, uma vez que, quanto maior a quantidade de UST's, maior a remuneração, principalmente em atividades de recuperação do Negócio, que têm peso de complexidade maior.

Quanto ao aspecto da remuneração baseada em preço fixo, é salutar observar que, nesse caso, não haverá simplesmente o pagamento pelo serviço prestado, qual seja ele: atendimento de demandas dos usuários de TI (1º e 2º níveis); operação da infraestrutura de TI (3º nível); monitoramento do ambiente de TI, qualquer que seja o nível de execução desses serviços. É imprescindível que, nesse caso, haja a definição de contrapartidas, que, usualmente, são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (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, de 1º de junho de 2023 (substituiu a Portaria nº 6.432, de 15 junho de 2021). Essa portaria inclusive foi motivada pelas recomendações dos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário.

Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos podem ser definidos quando da contratação, de acordo com a necessidade de cada contratante, mas, de forma geral, vão envolver:

- prazo de atendimento para as demandas de usuários;
- índice de satisfação dos usuários de TI;
- índice de disponibilidade de serviços de TI;
- indicadores de execução de processo de gestão de serviços de TI (por exemplo, vinculação de chamados na base de conhecimento).

É possível pensar que, nesse cenário, a Contratada poderia receber um valor fixo pelo atendimento de demandas dos usuários de TI e pela manutenção da disponibilidade dos serviços de TI sem que, para isso, desprendesse nenhum ou pouco esforço, seja pela inexistência de demandas de usuários, seja pela inexistência da necessidade de intervenção no ambiente de TI. Isso, entretanto, é muito pouco provável, pois o próprio dinamismo das demandas dos usuários de TI, bem como as atualizações tecnológicas, a degradação de desempenho, necessidades de adequações de segurança (mitigação de riscos) e melhor experiência do usuário no uso dos serviços oferecidos, são fatores que determinam que um ambiente de TI deve ser continuamente verificado, mantido e gerido. A esse serviço contínuo denomina-se Operação do Ambiente de TI. Inclusive, como citado no item 09, a padronização do parque computacional, a quantidade de usuários de rede e os projetos de elevação por parte da DTI/PF mostram que as demandas de TIC só tendem a crescer nos próximos anos.

Nesse cenário, o atendimento de demandas de usuários, manutenção da disponibilidade, manutenção/gestão da segurança do ambiente de TIC e melhoria contínua na experiência do usuário, são trabalhos que requerem esforço constante, por meio de atividades operacionais das Equipes Técnicas de TI, ainda que seja difícil e muito relativa a mensuração desses esforços.

Em contrapartida, no cenário em que a precificação é feita por mero esforço, que já fora objeto de análise pelo Acórdão nº 786 /2006 – TCU - Plenário, e mais recentemente pelos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário, também não há incentivo para a Contratada melhorar os processos de TI, já que mais esforço leva a maior faturamento, que, conseqüentemente, levará a maior lucro, situação denominada pelos Acórdãos citado de “*Paradoxo Lucro-Incompetência*”.

Ademais, a precificação com preço fixo é promissora, já que permitirá ampla concorrência por meio de licitação na modalidade de Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, ou seja, definidas as condições de execução dos serviços, a completa descrição do ambiente de TI da Instituição e dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos, acredita-se que deverá sagrar-se vencedora do certame a licitante que tenha melhor e mais otimizada capacidade operacional, elemento que a levará a ter menor esforço para realização dos serviços e, conseqüentemente, menor custo diante de suas concorrentes para entregar o mesmo nível de serviço exigido. O levantamento e estudo da documentação de outras unidades regionais da PF, bem como

de outros órgãos do executivo federal, demonstram que tem sido grande a adesão a este modelo de contratação, principalmente no que se refere a contratação em Lote Único, para que desta forma uma única contratada fique responsável para prestação de serviços de TI relacionados a Service Desk e Operação de Infraestrutura.

• **Cenário 02 - Contratação em dois Lotes Distintos, um para 2º nível e outro para 3º nível**

A definição do objeto da contratação em dois lotes distintos, sendo um abrangendo o serviço de suporte presencial aos usuários de TIC e outro para o suporte infraestrutura de TIC pode resultar na contratação de duas empresas distintas o que pode dificultar a fiscalização do contrato, além de haver riscos de prejudicar a execução do contrato com uma contratada repassar para outra contratada a responsabilidade ou compartimentar informações.

Quanto à suposta possibilidade do parcelamento em lotes separados, que atenda aos preceitos da Portaria 1.070/2023 sob o ponto visto técnico, em contraponto, no tocante ao caso concreto em tela, há um inter-relacionamento e interdependência entre os serviços contratados e é, praticamente, impossível estabelecer os limites nessa relação, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro elemento envolvido.

Nesse caso, caem por terra os argumentos a favor da separação dos serviços em lotes distintos, e torna-se uma possibilidade o agrupamento dos itens em lote único, conforme restou entendido nos termos do Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário – pelo voto do Ministro Relator Augusto Sherman Cavalcanti, a seguir *in verbis*:

“Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário

(...)

44. Nos termos da Lei de Licitações, a divisão do objeto em itens destina-se ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade. Veja-se que a Concorrência 01/2004 obedeceu à disposição da lei ao parcelar o objeto. Contudo, a existência de quesitos de avaliação impertinentes faz com que a empresa concorrente em um determinado item precise comprovar também a aptidão em outros aspectos, concernentes aos demais itens do objeto, porém estranhos ao item por ela pleiteado. Assim, a empresa acaba por ser obrigada a atender às exigências relativas a várias parcelas do objeto simultaneamente, o que restringe o universo de licitantes e neutraliza os benefícios originalmente pretendidos com a divisão. Na prática, o parcelamento do objeto torna-se inócuo.” (destaque no original)

• **Cenário 03 - Execução de serviços técnicos pelo próprio Quadro de Servidores da SR/PF/PI**

A Polícia Federal não dispõe de carreira voltada para área de TIC em seu quadro de atividade-meio.

11. Análise comparativa de soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Cenário 1	X		
	Cenário 2	X		
	Cenário 3	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Cenário 1			X

	Cenário 2			X
	Cenário 3			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Cenário 1			X
	Cenário 2			X
	Cenário 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Cenário 1			X
	Cenário 2			X
	Cenário 3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Cenário 1			X
	Cenário 2			X
	Cenário 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)	Cenário 1			X
	Cenário 2			X
	Cenário 3			X

12. Registro de soluções consideradas inviáveis

Cenário 2: é inviável por aumentar o risco de não se alcançar os objetivos almejado com a contratação.

Cenário 3: é inviável visto que não há carreira de TIC na Polícia Federal.

13. Análise comparativa de custos (TCO)

A Portaria 1.070/2023 prevê que se deve utilizar as ferramentas e planilhas disponibilizadas em seus anexos, para subsidiar os cálculos das quantidades e valores de recursos. Com base nesta orientação foi utilizada a planilha simplificada, presente no normativo, para a obtenção dos valores de referência.

Para fins de análise será considerada apenas Solução 1(cenário 1), por ser considerada a Única Viável.

A análise comparativa de custo dessa contratação é vinculada e norteada pelo Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC definidos pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos:

“Ante o exposto, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia editou a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação de Comunicação, no âmbito do SISP, sendo de observância obrigatória e com necessidade de autorização prévia da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia para adoção de modelo diverso.”(<https://www.gov.br/governodigital/ptbr/contratacoes-de-tic/modelo-de-contratacao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-atendimento-a-usuarios-de-tic> , acesso em 24/02/2025; obs: a Portaria SGD/ME nº 6.432 foi substituída pela Portaria 1.070)

Abaixo, trecho do normativo Federal para contratação de perfis profissionais referentes à prestação de serviço para o tipo de objeto desse processo:

ID	Cód. CBO de Referência	PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO
2	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
4	2124-20	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, <i>storages</i> , entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.

Percebe-se que as atribuições de atuação de cada perfil estão alinhadas ao item 6, que define as Necessidades de Negócios, principalmente aquelas de exemplificam os tipos de demandas técnicas que cada profissional irá encontrar no ambiente computacional da SR/PF/PI e demais unidade no Estado.

Veja-se ainda que, conforme o normativo, para se estabelecer uma referência mais acurada para as bases salariais de governo, cada perfil profissional está associado a um ou mais CBO(Código Brasileiro de Ocupação). Isso é relevante porque determinados perfis profissionais admitem a subdivisão em *Júnior, Pleno ou Sênior*, conforme indicado em cada perfil.

Essa subdivisão se torna interessante para a contratação, visto que impacta na atuação técnica, no contexto das necessidades de negócio e no custo estimado da contratação, pois permite que a análise do tipo de perfil desejado seja o mais eficaz, evitando-se indicação de “*perfis elevados*”, com maior investimento público, mas sem demanda que justifique um nível elevado de especialização técnica, como também apontar um “*perfil baixo*” para uma demanda em ascensão e de maior complexidade técnica.

Isto posto, e conforme justificativas apresentadas no item 9 deste estudo, que versa sobre a “Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços”, detalhando os aspectos de quantitativo de usuários de rede no Estado, Total de localidades a serem atendidas, Número de equipamentos de TIC dos usuários e quantitativo de ativos de rede e serviços de infraestrutura e sustentação, Bilhetagem de chamados nos últimos 12(doze) meses e a Estimativa da demanda, o tempo para execução e esforço de trabalho, pode-se definir a demanda dessa contratação como porte de complexidade de maior grau, com ampla capacidade de análise crítica na resolução de problemas, necessitando ainda uma comprovação de experiência profissional

dos prestadores ou ainda qualificação capaz de atender aos requisitos de negócios e técnicos desse objeto. Assim sendo, o estudo indica que o nível de Profissional Pleno se adequa ao proposto para essa contratação.

Sobre esse contexto é importante citar neste estudo um trecho específico do normativo que se refere ao perfil selecionado, bem como a obrigatoriedade do futuro prestador em manter os parâmetros de contratação definidos neste artefato:

“Observação 3:

...

b) Os perfis profissionais com senioridade Pleno devem possuir ao menos 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional; e (Incluído pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

...

20.5. Os perfis profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da contratação e serão utilizados na fase de planejamento da contratação, e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual e para definição das quantidades mínimas previstas nas ordens de serviço durante a execução contratual. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

20.6. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:(Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

a) O contratado deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação; (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)” (destaque no original)

Definido o perfil profissional, volta-se para a definição da análise de custo total da solução preterida que, conforme define o art.3º, da Portaria 1.070/23, é de utilização **obrigatória**.

Na definição do valor estimado da contratação deve se ater aos aspectos legais, que se relacionam ao valor de referência e do valor máximo da contratação, levando em conta amplos parâmetros de pesquisas salariais de cada perfil e ‘fator-k’, definidos em nota técnica específica, previstos no Anexo II daquela Portaria. Além disso, “os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.”

“11. DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE PREÇO

11.1. A planilha salarial de referência publicada periodicamente pela SGD visa estabelecer uma fonte confiável e robusta para precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, qual seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais.

11.2. Desse modo, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, com o intuito de desonerar os órgãos e entidades da administração pública da realização de procedimento adicional para composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais.”

Para melhor detalhamento, a Nota Metodológica do Modelo Federal adotado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070 pode ser consultada no sítio <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/nota-metodologica-portaria-sgd-mgi-1070-2023.pdf> - **Nota Técnica SEI nº 3005/2023/MGI**.

Neste sentido, abaixo será utilizado o modelo de planilha simplificada para definição da estimativa de preços dos serviços para essa contratação, para cada item do objeto:

SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC					
A	B	C	D	E	F
1	Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço				
2	Categoria de Serviço				
3	ITEM	Gerenciamento de Serviços de TIC			Fator K: 2,28
4		Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)
5	1	Analista de suporte computacional Pleno	4982,26	1	R\$ 11.359,55
6					R\$ 11.359,55
7					
8		Quantitativo Total Equipe	1	Custo Total mensal (F)	R\$ 11.359,55
9	Outros itens de custo				
10	ITEM	Descrição	Custo mensal (E)		
11	1	ADIC. PERICULOSIDADE - 30%	R\$ 1.494,68		
12	2	ENCARGOS SOBRE ADIC. PERICULOSIDADE - 36,8%	R\$ 550,04		
13		Custo mensal Total Outros Itens (G)	R\$ 2.044,72		
14					
15		Valor Mensal de Referência do ITEM 1	R\$ 13.404,27		
16					

Fórmulas:
30%*C13*D15
36,8%*(C22)

SUPORTE A USUÁRIO DE TIC					
A	B	C	D	E	F
1	Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço				
2	Categoria de Serviço				
3	ITEM	Suporte Técnico de Microinformática			Fator K: 2,28
4		Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)
5	2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	1944,94	2	R\$ 4.434,46
6					R\$ 8.868,93
7					
8		Quantitativo Total Equipe	2	Custo Total mensal (F)	R\$ 8.868,93
9	Outros itens de custo				
10	ITEM	Descrição	Custo mensal (E)		
11	2	ADIC. PERICULOSIDADE - 30%	R\$ 1.166,96		
12	3	ENCARGOS SOBRE ADIC. PERICULOSIDADE - 36,8%	R\$ 429,44		
13		Custo mensal Total Outros Itens (G)	R\$ 1.596,41		
14					
15		Valor Mensal de Referência do ITEM 2	R\$ 10.465,33		
16					

Fórmulas:
30%*C16*D15
36,8%*(C22)

Dessa forma, o Valor Estimado Mensal dos Serviços (VEMS) é igual a **R\$ 23.869,60**.

Dada a demanda narrada no item 09, além dos requisitos de negócio, segurança e temporais – que serão mais detalhados no termo de referência (nível de serviço), subentende-se que a atuação da prestação se dará *in loco* em mais de 50% (cinquenta por cento) do período laboral dos profissionais, assim a planilha de cálculo também incluiu o percentual de 30%(trinta) para o caso de pagamento do adicional de periculosidade, conforme Laudo Técnico Pericial nº 001/2015 - SR/PF/PI, como também os encargos sobre o pagamento dessa indenização.

Caso seja de interesse, o Mapa de Pesquisa Salarial adotado na planilha acima pode ser consultado no sítio <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/mapa-pesquisa-salarial-portaria--sgd-mgi-1070-2023.xlsx>.

14. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Diante da análise de todo o cenário apresentado nos itens acima deste estudo, define-se por realizar processo de licitação, mediante Pregão Eletrônico, para contatação de empresa especializada na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Definição do Objeto

Conforme item 9.2 da Portaria 1.070/2023, observados ainda as diretrizes do inciso I do § 2º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94/2022, abaixo a definição do objeto:

GRUPO	ITEM	Descrição do Serviço	Código CATSER	Unidade	Qtd estimada (meses)
I	1	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	26980	Mês	24
	2	SUPOORTE A USUÁRIO DE TIC	27014	Mês	24

Os indicadores de nível de serviço que serão adotados na fiscalização e gestão do contrato serão detalhados no Termo de Referência do certame.

As justificativas para agrupamento dos itens do objeto estão registradas no item 10 deste estudo, que detalha sobre o Levantamento de soluções - Cenário 01.

Sobre a definição para Vigência do Contrato, o item 9.3.1 da Portaria 1.070 permite iniciar contratos por período superior a 12 (doze) meses, conforme peculiaridade e/ou complexidade do objeto;

A Portaria 1.070 menciona ainda esse aspecto, no item 9.3.2, conforme o "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148:

“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).”

15. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 23.869,60

Valor total máximo estimado mensal (R\$): 23.869,60

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CÓDIGO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD ESTIMADA (MESES)	VALOR MENSAL MÁXIMO	VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO DO ITEM - 24 MESES
I	1	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	26980	VALOR /MÊS	24	R\$ 13.404,27	R\$ 321.702,48
	2	SUPOORTE A USUÁRIO DE TIC	27014	VALOR /MÊS	24	R\$ 10.465,33	R\$ 251.167,92
VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO MENSAL						R\$ 23.869,60	
VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO - 24 MESES							R\$ 572.870,40

16. Justificativa técnica da escolha da solução

As justificativas de escolha da solução estão devidamente explanadas nos itens 10, 11 e 13 deste estudo, o qual detalha sobre o Levantamento e análise de soluções - Cenário 01.

17. Justificativa econômica da escolha da solução

Conforme determina o item 10.7.3.6 da Portaria SGD/ME nº 1.070, deve-se utilizar os valores de referência definidos pela SGD, utilizando para a definição do valor de referência ou preço máximo da contratação a planilha simplificada presente como anexo daquela Portaria, o qual acrescenta ainda que “...A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais...”.

18. Justificativa para o não Parcelamento

As justificativas para o não parcelamento da solução estão registradas no item 10 deste estudo, o qual detalha sobre o Levantamento de soluções - Cenário 01.

Some-se a todo o exposto que a Portaria 1.070, em seu item 9.1.3, reforça o aspecto de análise sobre o parcelamento ou não do objeto, conforme a realidade de cada ente federal:

“9.1.3. Cumpre observar que o SISP é composto por diversos órgãos, com ambientes, pessoas e processos distintos. Assim, 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.” (g.n)

Nesse sentido, a contratação pretende ser atendida por um único fornecedor, por se mostrar mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, as contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diversos níveis de serviços, quando naturalmente deveriam atuar em prol do mesmo resultado.

Em sintonia, o Acórdão 861/2013-Plenário cita que é lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam a mesma natureza e que guardem relação entre si. Também o Acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, diz: “...Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

Assim, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

19. Benefícios a serem alcançados com a contratação

- Melhoria contínua dos procedimentos de atendimento ao usuário de TI;
- Redução do tempo de recuperação de incidentes nos ativos de TI;
- Minimização do impacto dos incidentes nos processos de negócios;
- Melhoria contínua do acompanhamento e monitoração das solicitações;
- Prover recursos de datacenter;
- Suporte técnico para os equipamentos fora de garantia;
- Manter os serviços de Atendimento ao usuário e de Suporte à Infraestrutura de TI;
- Entregar e suportar os serviços de TIC;
- Otimizar o Emprego dos Bens e Recursos Materiais.

20. Providências a serem Adotadas

Não se verifica providências necessárias para iniciação e execução dessa contratação.

21. Declaração de Viabilidade

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

21.1. Justificativa da Viabilidade

Como base no levantamento macro deste estudo, verifica-se que cada ente público tenta adequar a futura contratação à realidade e atividade-fim da Instituição, além da necessidade e/ou obrigatoriedade de seguir normativos que regem tais contratações. Assim, alguns critérios específicos de métricas e resultados acabam sendo aplicados ao estudo e projeto básico do certame.

Percebe-se que a rotina para esse tipo de objeto deve abranger tarefas diárias, semanais e mensais, independentemente de registro/abertura de chamados. A proposta de trabalho deve ser de acompanhamento preventivo e, em casos de falhas, aplicação de solução, ou seja, deve ensejar o cumprimento de tarefas básicas para cada área específica, com apresentação relatório sobre os feitos (resultados) – a exemplificar as atividades elencadas nas necessidades de negócio deste estudo.

Importante registrar que o ambiente virtual da SR/PF/PI cresceu e sofrerá ainda mais melhorias com a implantação de novos equipamentos oriundos do processo de aquisição nacional e/ou regional e nomeação de servidores, como demonstrado no item 9 deste estudo.

Quanto ao atendimento ao público interno – que se referem às demandas de helpdesk, esta existe e é necessária tal atenção aos usuários dos recursos de T.I.C desta SR/PF/PI, como demonstraram as necessidades de negócios, técnicas e temporais inseridas neste estudo.

Demandas de *helpdesk* não tem hora previstas para ocorrerem. O funcionamento da instituição, geralmente, se inicia às 07:30h e pode se estender até 19:30h. O atendimento de gestão de rede e *helpdesk* é realizado durante dias úteis. No início da manhã, os serviços de atendimento ao público externo são os que mais precisam estar em atividade plena, isso porque transmitem para o público externo a imagem da Instituição como um todo.

Além dessa, a atividade de análise de sinais - essencial na atividade-fim – não pode ser interrompida por falhas de hardware ou softwares. **Isso demonstra que ao contrário de outras instituições em que podem voltar ao trabalho normalmente após o restabelecimento do sinal da intranet /internet/telefone, as atividades-fim da Polícia Federal não podem ser prejudicadas por falhas nos serviços de T.I.C e devem ser tratadas de imediato.**

Não o bastante, a unidade de tecnologia local precisa estar sempre focada em disponibilizar os serviços/equipamentos para que a PF possa executar sua missão Constituição.

Complementa-se ao exposto acima, haver no planejamento estratégico do órgão central de T.I.C – DTI/PF: (a) a garantia de operação e o suporte aos serviços de TIC colocados em produção, (b) adequação às instalações, os equipamentos e os sistemas necessários aos serviços ofertados e (c) atender às demandas de polícia judiciária.

22. 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](#).

Despacho: ETP analisado e concluído.

ALISSON MATEUS DE OLIVEIRA MAGALHAES

Membro da comissão de contratação

Despacho: ETP concluído.

ILDO ALVES LIMA

Integrante Técnico

Despacho: ETP analisado. Planilha orçamentária conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

CAMILO MAGALHAES DA TRINDADE

Membro da comissão de contratação