

## SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL - AP

## Estudo Técnico Preliminar 24/2025

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 08361.005127/2025-94

## 2. Descrição da necessidade

Contratação de empresa especializada na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), visando atender às necessidades da Superintendência Regional da Polícia Federal no Amapá (SR/PF/AP) e de suas unidades descentralizadas, para a execução continuada de serviços de suporte técnico, sustentação, operação de infraestrutura, atendimento a usuários e governança de TIC.

A SR/PF/AP possui atualmente 185 usuários de TIC distribuídos em 5 localidades no Estado do Amapá, incluindo a unidade DPF/OPE no município de Oiapoque/AP, localizada a aproximadamente 575 km da sede, sem disponibilidade de transporte aéreo regular. O Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) conta com apenas 2 (dois) servidores efetivos, quantitativo significativamente inferior ao mínimo recomendado pelas métricas do SISP (10 profissionais) e do CNJ (33 profissionais), o que torna indispensável a contratação de serviços especializados para assegurar a operação da infraestrutura tecnológica e o atendimento aos usuários.

O Contrato nº 05/2022, celebrado com a empresa Lanlink Soluções e Comercialização em Informática S/A para prestação dos serviços de suporte de TIC, encerrou sua vigência em 30/06/2026, não tendo sido possível sua prorrogação, tampouco a celebração de contratação emergencial, em razão da ausência de interesse da contratada na continuidade da prestação dos serviços. Atualmente, a SR/PF/AP encontra-se sem contrato de suporte técnico especializado de TIC, circunstância que reforça a urgência da presente contratação, a fim de restabelecer a adequada prestação dos serviços e evitar prejuízos às atividades institucionais da Polícia Federal no Estado do Amapá.

A presente contratação contempla, ainda, o atendimento à futura unidade descentralizada — nova base da unidade GEPOM, localizada a aproximadamente 20,2 km da sede da SR/PF/AP, atualmente em fase de liberação de área para construção. A inclusão dessa unidade no escopo contratual constitui medida de planejamento estratégico, que proporciona ganhos de escala, evita contratação futura em separado e assegura que a equipe técnica já familiarizada com o ambiente institucional preste suporte desde a fase de implantação da infraestrutura de TIC.

Adicionalmente, ressalta-se que a unidade DPF/OPE encontra-se instalada em estrutura provisória, o que reforça a necessidade de um modelo contratual flexível, capaz de absorver variações na demanda e garantir a continuidade dos serviços de TIC em diferentes cenários operacionais.

A demanda encontra-se prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) 2026, itens 187 e 188, conforme Documento de Formalização da Demanda — DFD SEI nº 147264436, evidenciando seu alinhamento ao planejamento institucional e às diretrizes de governança de contratações.

## 3. Área requisitante

| Área Requisitante                                               | Responsável           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação - NTI/SR/PF/AP | Marcelo de Souza Lima |

## 4. Necessidades de Negócio

- Alinhar com a contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF). A modalidade remota de atendimento de 1º nível, de abrangência nacional, para todos os usuários da PF, será provida pelo contrato de amplitude nacional da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI). O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando o Service Desk da DTI para gerir e tratar as demandas das descentralizadas referentes a essa contratação.
- Atender ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de prover solução remota.
- Garantir o funcionamento da infraestrutura de TIC de atendimento ao público, nas unidades da Polícia Federal no estado do Amapá, incluindo o posto localizado na zona de fronteira com a Guiana Francesa, através do fornecimento de suporte de informática especializado.
- Gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários, com importância estratégica para a prestação de serviços in loco de TIC.
- Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no estado do Amapá.

- Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas e serviços de informática das unidades da Polícia Federal no estado do Amapá.
- Implantar, configurar, atualizar e executar as soluções TIC demandadas e apresentadas pelas unidades da Polícia Federal no estado do Amapá.

Adicionalmente, destaca-se que a presente demanda encontra-se devidamente prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) 2026, itens 187 e 188, conforme Documento de Formalização da Demanda – DFD SEI nº 147264436, evidenciando seu alinhamento ao planejamento institucional e às diretrizes de governança de contratações.

## 5. Necessidades Tecnológicas

- Integrar com o Service Desk da DTI/PF para gerir e tratar as demandas das unidades referentes a esta contratação, utilizando a ferramenta corporativa de ITSM (Information Technology Service Management) disponibilizada pela Polícia Federal, atualmente o CITSMART, para o registro e controle de chamados técnicos, incidentes, requisições de serviços, acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB), entre outros. Caberá à CONTRATADA treinar seus profissionais na utilização da ferramenta e adaptar seus processos internos para atender a todos os requisitos contratados. A execução, o acompanhamento e o encerramento de todos os chamados deverão ser realizados exclusivamente por meio desta solução.
- Adotar as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 27001, NBR ISO/IEC 27002, NBR ISO/IEC 20000 e PMBoK, em suas versões atualizadas.
- Aplicar todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, incluindo análise de viabilidade, aplicação de boas práticas, implementação e migração de recursos, criação de documentação técnica, operacional e de controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- Prestar suporte ao planejamento e à governança de TIC, com elaboração de documentação do parque tecnológico existente, estudos técnicos referentes aos equipamentos, análise de demanda de uso, vida útil e obsolescência de equipamentos, procedimentos operacionais padronizados, topologia de rede e soluções tecnológicas, bem como preparação de materiais didáticos para treinamento dos usuários.
- Seguir as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos e softwares, bem como as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não conflitem com os padrões, procedimentos e a documentação já definidos pela Polícia Federal.
- Efetuar a transferência de conhecimento para a Polícia Federal de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório padronizado pelo Órgão.
- Prestar suporte técnico de 2º e 3º níveis, atendimento aos usuários, sustentação e operação da infraestrutura de TIC, apoiando a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF para garantir a continuidade das operações, sua execução de acordo com a configuração e a capacidade planejadas e o desempenho esperado.
- Utilizar, adaptar e customizar a ferramenta de monitoramento da infraestrutura de TIC utilizada pelo NTI/SR/PF/AP.

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

### 6.1. Requisitos de Capacitação

Treinar as equipes da empresa contratada na correta utilização da plataforma de atendimento e gerenciamento de suporte disponibilizado pela DTI/PF.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados com relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá elaborar no início do contrato um plano de capacitação de seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho, e de acordo com as orientações da CONTRATANTE. A CONTRATADA deve priorizar no plano de capacitação eventuais lacunas de conhecimento do pessoal, relacionadas direta ou indiretamente ao objeto da contratação, que apontem para risco de impacto à prestação dos serviços ou para oportunidade de melhoria contínua na prestação do serviço.

O plano de capacitação deverá contemplar no mínimo: O plano de capacitação deve ser submetido à análise e aprovação da CONTRATANTE, podendo ser aprovado ou reprovado, total ou parcialmente.

Sempre que o plano de capacitação for reprovado, total ou parcialmente, a CONTRATADA deve reelaborá-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis aplicando as correções requisitadas e submetê-lo novamente à aprovação da CONTRATANTE, sem prejuízo das glosas e sanções previstas por atraso na apresentação do Plano. As ações de capacitação devem ser executadas sem custos adicionais ao contrato, sem prejuízo as atividades desempenhadas e aos indicadores de desempenho.

O plano de capacitação deverá contemplar no mínimo:

- Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo de 60 (sessenta) horas anuais por profissional;
- Participação de cada profissional em ao menos 1 (um) treinamento oficial dos fabricantes de software ou hardware existentes na CONTRATANTE e cujo suporte pertença ao escopo da contratação; e
- A relação de ações de capacitação divididas por períodos de doze meses de execução, para fins de controle de execução.

O treinamento oficial de fabricante pode ser ministrado por empresa de treinamento que possua credenciamento do fabricante, devidamente comprovado, para a tecnologia objeto da capacitação.

Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma certificação, em área de interesse e aceita pela equipe técnica da CONTRATANTE, relacionada aos equipamentos, softwares ou processos, poderá ser computado como executado um treinamento oficial do fabricante com carga horária igual ao preparatório da certificação.

Após aprovação pela equipe de fiscalização designada pela CONTRATANTE do plano de capacitação, a CONTRATADA ficará responsável pela execução integral do plano, que deverá ser distribuído ao longo da vigência do contrato e não poderá prejudicar ou impactar o andamento dos serviços contratados. Qualquer alteração no plano de capacitação depende de prévia aprovação da CONTRATANTE para ser aceito.

A cada 12 (doze) meses a CONTRATANTE avaliará a execução do plano de capacitação e o considerará não executado se o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou as certificações efetivas, sejam inferiores a 90% (noventa) do planejado. Neste caso, a fatura do mês sofrerá a glosa conforme constará no item próprio da tabela de Termo de Serviço (TRS), previsto no Termo de Referência (TR), no mês da validação, pelo não cumprimento do plano anual de capacitação.

Treinamentos promovidos pela CONTRATANTE, que afetem segurança das instalações e dados são de participação obrigatória para os funcionários da CONTRATADA em caso de convocação. Estes treinamentos não poderão ser computados como carga horária de treinamentos do plano de capacitação apresentado pela CONTRATADA.

## **6.2. Requisitos Legais**

O presente processo de contratação deve estar aderente às normas e regulamentos previstos na Constituição Federal, na Lei nº 14.133/2021, de 1ª de abril de 2021, na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e a outras legislações aplicáveis.

A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos a serem descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações previstas na legislação previdenciária, trabalhista e tributária em vigor, obrigando-se a quitá-las tempestivamente, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

## **6.3. Requisitos de Garantia e Manutenção**

A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

A CONTRATADA deve garantir a continuidade no fornecimento dos serviços de TIC, objeto da contratação, mesmo em casos fortuitos ou de força maior

A CONTRATADA deve informar, podendo apresentar sugestões, os casos que recomendem manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa das soluções de TIC que componham o escopo da contratação.

Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, bem como os parâmetros mínimos de ajuste da execução aos requisitos da contratação, serão previstos no TR e seus anexos.

A CONTRATADA deverá garantir a eficácia da prestação dos serviços. O chamado que eventualmente tenha sido fechado pela CONTRATADA, sem que o serviço tenha sido plenamente executado, será reaberto pela CONTRATANTE e o tempo de atendimento correrá desde o momento do registro inicial.

Caso se apure, posteriormente, durante à homologação pelo usuário que a CONTRATADA fechou o chamado deliberadamente sem que a demanda tenha sido plenamente satisfeita, a CONTRATADA estará obrigada a executar novamente o serviço, dentro da vigência do contrato, sem prejuízo de eventuais glosas por descumprimento de TRS e de sanções administrativas cabíveis.

No aspecto da execução, a CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, como condição para assinatura do instrumento contratual, visando assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas.

## **6.4. Requisitos Temporais**

O início da vigência do CONTRATO, se possível, deve ser antes do fim da vigência do contrato atual, para evitar a interrupção dos atendimentos aos usuários e da operação e sustentação da infraestrutura de TIC da SR/PF/AP e de suas unidades descentralizadas, e realizar a transferência dos conhecimentos essenciais à execução do contrato.

A CONTRATADA deverá cumprir o Acordo de Níveis Mínimos de Serviço exigido, que serão descritos nos anexos do TR, respeitando os limites estabelecidos.

A empresa CONTRATADA terá até 90 (noventa) dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que, nesse período, os indicadores de níveis de serviço relacionados a satisfação de usuários, tempo de início de tratativa, tempo máximo de solução, disponibilidade de recursos e sistemas, serão escalonados numa crescente de desempenho, sendo detalhados no TR.

Todas as notificações da CONTRATANTE deverão ser respondidas pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias úteis, excetuando se aquelas definidas de forma específica, e independente do meio físico de comunicação.

O CONTRATO deverá ser assinado em até 2 (dois) dias úteis pela vencedora, após a convocação da Administração para a assinatura do mesmo.

A reunião inicial entre a CONTRATANTE e CONTRATADA deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do CONTRATO.

O relatório de desempenho e acordo de níveis de serviços deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis, após o último dia do mês anterior da prestação do serviço.

A CONTRATANTE terá 3 (três) dias úteis para dar o aceite provisório, após a entrega do relatório de desempenho e acordo de níveis de serviços pela CONTRATADA.

A CONTRATANTE terá 10 (dez) dias úteis para emitir o termo de aceite definitivo para emissão da nota fiscal pela CONTRATADA, após a emissão do termo de recebimento provisório.

A CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para emissão da nota fiscal, após a emissão do termo de recebimento definitivo pela CONTRATANTE.

Os chamados, conforme o nível de prioridade, deverão ser atendidos dentro do tempo de início de tratativa (TIT) e tempo máximo de solução (TMS), conforme apresentado na Tabela 1 a seguir:

Tabela 1 – Tempo de Início de Tratativa (TIT) e Tempo Máximo de Solução (TMS).

| PRIORIDADE | TEMPO DE INÍCIO DE TRATATIVA (TIT) | TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO (TMS) |
|------------|------------------------------------|-------------------------------|
| 1 (Maior)  | 30 minutos                         | 1 horas                       |
| 2          |                                    | 2 horas                       |
| 3          |                                    | 4 horas                       |
| 4          |                                    | 8 horas                       |
| 5 (Menor)  |                                    | 24 horas                      |

Ressalta-se que os níveis de serviço definidos na Tabela 1 são aplicáveis de forma uniforme a todas as unidades da SR/PF/AP e suas descentralizadas. No entanto, considerando as particularidades logísticas da unidade DPF/OPE/AP, localizada no município de Oiapoque/AP, a aproximadamente 575 km da sede, sem disponibilidade de transporte aéreo regular e com tempo estimado de deslocamento terrestre de 12 (doze) horas, a exequibilidade do Tempo de Início de Tratativa (TIT), especialmente para chamados de maior criticidade, está condicionada à alocação permanente de profissional técnico no local.

Dessa forma, a manutenção de SLA único é viável desde que atendido o requisito de presença local mínima de equipe técnica, conforme previsto nos requisitos de implantação, garantindo o atendimento tempestivo das demandas e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

A CONTRATADA deverá apresentar plano de capacitação para aprovação em até 90 (noventa) dias, após assinatura do contrato.

Após a apresentação do plano de capacitação, a CONTRATANTE deverá aprovar ou não o plano em até 10 (dez) dias.

Caso não seja aprovado o plano de capacitação pela CONTRATANTE, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias úteis para corrigir e/ou reelaborar o plano de capacitação da mão de obra alocada por força do contrato.

As atividades de atendimentos referente as Visitas Técnicas Programadas (VTP) devem ser iniciadas às 8h, do dia agendado para seu início. Dessa forma, a CONTRATADA deve programar o deslocamento antecipado de seu efetivo.

Na contagem dos prazos estabelecidos nesta contratação, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos.

6.5. Requisitos de Método de Trabalho

O método de trabalho deverá seguir os procedimentos a serem descritos no TR.

O método de trabalho será baseado no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela conformidade da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do CONTRATANTE.

Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos serviços de TIC, sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

Ao atender as demandas, a CONTRATADA deverá atualizar os registros de atividades na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pela CONTRATANTE.

Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT v5, ITIL v3 e v4.

#### **6.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**

Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.

A CONTRATADA deverá possuir Política de Segurança da Informação (POSIN) vigente e atualizada, aderente à Instrução Normativa GSI/PR nº 01 /2020, a qual deverá ser apresentada ao CONTRATANTE no momento da assinatura do contrato.

A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, além daqueles que terão acesso remoto aos sistemas corporativos.

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter a investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE, conforme determinado em normativos internos de segurança da Polícia Federal e aplicável a todos que devem ter acesso a redes de computadores ou sistemas do órgão.

A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em termo de sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações realizadas em sua rede poderão ser auditadas, com respectiva apuração de responsabilidade civil e penal.

Os prestadores de serviço deverão utilizar o crachá de identificação da empresa contratada.

A CONTRATADA deverá observar e cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), no que se refere ao tratamento de dados pessoais a que tiver acesso em decorrência da execução contratual. Nesse sentido, deverá adotar as medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

A CONTRATADA deverá, ainda, orientar e capacitar seus empregados, prepostos e colaboradores quanto às obrigações, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD, garantindo a adequada conscientização sobre a proteção de dados pessoais no âmbito da execução dos serviços.

Adicionalmente, a CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, no prazo por este estabelecido, todas as informações solicitadas relacionadas ao tratamento de dados pessoais, inclusive no que diz respeito a procedimentos de armazenamento, compartilhamento e eventual descarte, assegurando a rastreabilidade e a conformidade das operações realizadas.

Em atendimento à Portaria MJSP nº 513/2020, a CONTRATADA deverá instituir e manter programa de integridade compatível com seu porte e área de atuação, contemplando normas e mecanismos de prevenção, detecção e remediação de irregularidades, no prazo máximo de até 9 (nove) meses, contados da assinatura do contrato.

#### **6.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, do Ministério da Economia.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.

A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, ainda, respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 8ª edição, disponibilizado no site da AGU ([https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-nacional-de-contratacoes-sustentaveis\\_2025.pdf/view](https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-nacional-de-contratacoes-sustentaveis_2025.pdf/view)).

A presente contratação encontra-se alinhada às diretrizes do Plano Diretor de Logística Sustentável da Polícia Federal constante dos autos (SEI nº 146207728), observando, no que couber, os objetivos de promoção da sustentabilidade, do uso racional de recursos, da redução de impactos ambientais e da eficiência na execução dos serviços contratados.

A comprovação do disposto neste subitem poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste.

O atendimento ao usuário deverá ser em língua portuguesa do Brasil.

#### **6.8. Requisitos de Formação de Equipe e Experiência Profissional**

Os requisitos da formação e experiência profissional da equipe são complementares aos requisitos de capacitação, cujo finalidade é balizar os perfis mínimos necessários para executar o objeto do contrato.

A CONTRATADA deverá comprovar, através de certificação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos serviços.

Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.

Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecerão os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada no TR.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados com relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.

##### **6.8.1. Modalidade de atuação**

A atuação das equipes deve ser predominantemente presencial nas instalações da CONTRATANTE, em razão das diretrizes de segurança institucional e da complexidade dos equipamentos, que frequentemente exigem intervenções técnicas diretas. No entanto, para otimizar a eficiência e agilidade no suporte, excepcionalmente, alguns serviços poderão ser realizados de forma remota quando devidamente acordado com a CONTRATANTE. Essa abordagem híbrida garante que a maioria das demandas críticas sejam resolvidas *in loco*, enquanto questões menos urgentes ou diagnósticos preliminares possam ser tratados remotamente, sempre priorizando a segurança e a continuidade operacional da SR/PF/AP.

##### **6.8.2. Níveis de atendimento dos chamados de TIC**

O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL, por meio da ferramenta da CONTRATANTE (CITSMART). O 1º nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos pela DTI /PF. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, ele será escalonado para o 2º nível, de atendimento presencial ao usuário. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o 3º nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas da operação de infraestrutura de TIC.

##### **6.8.3. Equipes Especializadas**

Os colaboradores da CONTRATADA deverão compor 2 (duas) equipes de especialidades distintas (vide Tabela 2), de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores destas atividades.

A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto à equipe de fiscalização do contrato.

Tabela 2 - Nível de Atendimento e Serviços.

| Nível de Atendimento                         | Serviços                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Operação de Infraestrutura de TIC (3º Nível) | Equipe especializada I – Supervisão de TIC, Governança de Serviços de TIC, Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados, Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação. |
| Atendimento aos Usuários de TIC (2º Nível)   | Equipe especializada II – Atendimento ao Usuário                                                                                                                                                                       |

Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar nos determinados segmentos da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua expertise, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho, os quais serão estabelecidos no TR. Essas se complementam e devem atuar de forma integrada e sinérgicas.

As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação:

- serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível), os quais são executados pelos membros das equipes especializadas I;
- serviços de atendimentos aos usuários de TIC (2º Nível), os quais em regra são executados pelos membros das equipes especializadas II.

Os membros das equipes “I” podem realizar ações referente aos serviços de atendimento aos usuários, entretanto, os membros das equipes “II” não estão habilitados para realizar os atendimentos dos serviços de operação de infraestrutura de TIC.

São definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

- Atuar proativamente, de modo a atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.
- Atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
- Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos para o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- Garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- Atuar em conjunto com a equipe de Operação de Infraestrutura de TIC (Equipe I) reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
- Realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
- Participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
- Comunicar qualquer incidente ou risco de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações da CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
- Produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pela CONTRATANTE.
- Realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.
- Reportar a CONTRATANTE e ao órgão central (DTI) quando houver necessidade, propondo melhorias, buscando solução de problemas, alimentando fluxos, disponibilizando relatórios e indicadores.
- Atuar em conjunto com a equipe de Operação de Infraestrutura de TIC (Equipe I) de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.
- Atuar em conjunto com a equipe de segurança local e nacional da CONTRATANTE de modo a manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos, sob a sua responsabilidade, atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.
- Prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a circunscrição da CONTRATANTE.
- Executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades específicos a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência.

#### 6.8.3.1. Equipe especializada I - Operação de Infraestrutura de TIC

A equipe especializada de Operação de Infraestrutura de TIC (Equipe I) deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC.

Deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será responsável pelo desenho, documentação, implantação e melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC.

A Equipe I será responsável pela observância e configuração da ferramenta ITSM (atualmente o CITSMART), encaminhamento das demandas de ajustes para a DTI, para atendimento aos processos de Governança de TIC da CONTRATANTE e publicação de relatórios /indicadores, quando necessário e em conjunto com a equipe de Governança da DTI, além do monitoramento dos processos ITIL v3 e v4, conforme será exigido no TR, em todas as equipes especializadas.

Essa equipe será a responsável por mediar a atuação entre as demais equipes especializadas, inclusive com as áreas de negócio da PF, unidade do órgão central que trata de governança de TIC e com os demais NTIs e STIs. Deverá criar e ajustar os scripts de atendimento, gerir a base de conhecimento e de itens de configuração, e elaboração dos relatórios com os indicadores do acordo de níveis de serviços. Sempre que necessário, deverá ser buscado o apoio da DTI devido ao uso da ferramenta única de ITSM e monitoramento.

Objetiva investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento.

Deve estabelecer o usuário como a pessoa mais importante no fluxo do atendimento às requisições e incidentes. Deve assegurar que o atendimento promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário. Visa estabelecer que o serviço atende uma real necessidade do solicitante, ou seja, o serviço deve ser prestado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita.

Deve manter a qualidade do atendimento alinhada às expectativas do usuário, objetivando uma conquista da confiabilidade no serviço prestado. Essa equipe deve avaliar os atendimentos individualmente, humanizando as solicitações dos usuários, diminuindo o ruído que eventualmente possa prejudicar esses atendimentos. É responsável por garantir que o atendimento presencial siga boas práticas como: a pontualidade, aparência, cordialidade, sigilo, empatia, confiabilidade e disponibilidade. Deve também atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes junto aos usuários.

Deve elaborar, revisar e propor o Plano de Contingenciamento de Desastres da CONTRATANTE.

A Equipe Especializada I concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Microsoft Windows.

Responsável pela operação, manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores da CONTRATANTE.

Responsável pela configuração de balanceamento de carga de processamento entre os servidores, sincronização de dados, snapshots de máquinas virtuais e sistemas de espelhamento de servidores, bem como, operação, manutenção, configuração, execução e armazenamento.

Responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD), ferramentas de BI, aplicações, e sítios de intranet utilizados pela CONTRATANTE.

Compreende também as atividades de operação e sustentação de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados e distribuição de armazenamento de dados da CONTRATANTE, inclusive sendo responsável por criar, gerenciar e executar o Plano de Backup da CONTRATANTE.

Encarregada da verificação de integridade dos dados armazenados em produção e nas cópias de segurança dos servidores de armazenamento da CONTRATANTE.

A Equipe I será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e v4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

A Equipe Especializada I de Suporte à Infraestrutura – Redes, Telefonia e Monitoramento é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, Wi-Fi, TCP/IP, ATM e MPLS. Será responsável também pela operação da sala de monitoramento, verificando nas ferramentas a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

Serviços de Telefonia englobam manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações de telefonia da CONTRATADA, com a aplicação de mão-de-obra especializada, com técnicos treinados e certificados por entidade reconhecida ou pelo fornecedor da central telefônica, para implementação de tecnologia contemplando a instalação de software, hardware e demais componentes necessários.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

A CONTRATADA deve customizar ou configurar as ferramentas e os processos para entregar os níveis e conceitos de monitoramento exigidos (ferramentas de monitoramento de performance de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoramento de serviços, monitoramento de logs de serviços e de aplicações, dentre outros).

É responsabilidade da CONTRATADA levantar, junto aos responsáveis pelos serviços, os detalhes sobre os itens de configuração e funcionalidades que devem ser monitorados, bem como o que deve ser considerado indisponibilidade do serviço na visão dos usuários.

Registros de incidentes abertos por usuários, na ferramenta de chamados, e logs de aplicação poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoramento implementadas pela contratada terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.

A CONTRATADA deve instalar, reparar, customizar ou configurar as ferramentas, NVR, DVR, funcionalidades de detecção de appliances movimento, zonas de alarmes, obstrução de lentes, desligamento de câmeras de segurança, acionamento de mecanismos de segurança responsivos, geração de alarmes integrados ao processo de monitoramento da infraestrutura de TIC, bem como a substituição de equipamentos e acessórios relacionados ao sistema de CFTV da CONTRATANTE.

Também é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, apoiar a aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

A Equipe I deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM).

A Equipe I será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e v4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TIC, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

6.8.3.2. Equipe especializada II

6.8.3.2.1. Atendimento ao Usuário

O Atendimento ao Usuário é responsável pela atuação *in loco*, solucionando as demandas dos usuários não resolvidas via atendimento *in loco* ou remoto, bem como pela instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O atendimento compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia fixa e móvel, videoconferência, equipamentos e acessórios), assim como a instalações, configurações e conexões de rede.

As atividades de atendimento serão realizadas em todas as unidades da PF no estado do Amapá, nos sítios que serão relacionados no Termo de Referência. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pela CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e para as requisições e incidentes de maior complexidade. A equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

6.8.3.3. Atividades a serem realizadas pelas equipes especializadas I e II

Tabela: Requisitos para a Equipe Especializada I – Governança de Serviços de TIC

| Identificador | Requisitos                                                                                                                                                                               |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I.01          | Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).                                          |
| I.02          | Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.                                                                                                           |
| I.03          | Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas. |
| I.04          | Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.                                 |
| I.05          | Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.                                                     |
| I.06          | Elaborar recomendações para implementar mudanças.                                                                                                                                        |
| I.07          | Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.                                                               |
| I.08          | Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.                                                                                                |
| I.09          | Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.                                                                                         |
| I.            | Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou                                                                                                             |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10       | evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.                                                                                                                                                                                                                                            |
| I.<br>11 | Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.                                                                                                                                                                                                                                 |
| I.<br>12 | Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.                                                                                                                                                                                                                                             |
| I.<br>13 | Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.                                                                                                                                                                                                             |
| I.<br>14 | Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.                                                                                                                                                                                                                        |
| I.<br>15 | Implementar soluções preventivas.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| I.<br>16 | Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.                                                                                                                   |
| I.<br>17 | Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).                                                                   |
| I.<br>18 | Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos da CONTRATANTE, em conjunto com o NTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às equipes de atendimento presencial e às demais unidades da PF, se necessário.         |
| I.<br>19 | Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as equipes de atendimento presencial e a demais unidades da PF, se necessário. |
| I.<br>20 | Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM – Requisições de Mudança) encaminhadas.                                                                                                                                                                                     |
| I.<br>21 | Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.                                                                                                     |
| I.<br>22 | Elaborar planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc, com apoio do NTI. |
| I.<br>23 | Elaborar normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, com o apoio do NTI.                                                                                                                                                                                                                  |
| I.<br>24 | Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido.                                                                                                                          |
| I.<br>25 | Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.                                                                     |
| I.<br>26 | Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.                                                                                                       |
| I.<br>27 | Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.                                                                                                                                                      |
| I.<br>28 | Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues /disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.                                                                                                                                                |
| I.<br>29 | Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.                                                                                                                                                                                                                                          |
| I.<br>30 | Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).   |
| I.<br>31 | Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.                                                                                                                                                                                                                                       |
| I.       | Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade                                                                                                                                       |

**Requisitos  
de Negócio**

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32       | devido a mudanças programadas, etc, bem como para os demais processos de gerenciamento de serviços de TIC.                                                                                                                                                                                                              |
| I.<br>33 | Obter da equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.                               |
| I.<br>34 | Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.                                                                                                                                                                             |
| I.<br>35 | Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.                                                                                                                                              |
| I.<br>36 | Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.                                                                                                             |
| I.<br>37 | Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC.                                                                                                                                                                   |
| I.<br>38 | Monitorar e publicar em formato web todos os indicadores chaves de performance e governança definidos nesse TR.                                                                                                                                                                                                         |
| I.<br>39 | Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoração dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC da PF.                                                                                                                     |
| I.<br>40 | Apoiar o NTI na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.                                                                                                                          |
| I.<br>41 | Apoiar o NTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de Indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.                                                                        |
| I.<br>42 | Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).                                                                                                                |
| I.<br>43 | Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC do CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                |
| I.<br>44 | Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TIC.                                                                                                                                                                                                                           |
| I.<br>45 | Em conjunto com a Equipe II, acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.                                                                                                                                                                |
| I.<br>46 | Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.                                                                                                                                                                                                                 |
| I.<br>47 | Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.                                                                                                                                                                                                               |
| I.<br>48 | Participar de reuniões periódicas com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TIC.                                                                                                                                                |
| I.<br>49 | Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| I.<br>50 | Definir e atualizar os scripts de atendimento ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC da PF.                                                                                                          |
| I.<br>51 | Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.                                                                                                                                                              |
| I.<br>52 | Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários da PF e para às equipes de atendimento remoto e presencial do CONTRATANTE. |
| I.<br>53 | Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                           |
| I.<br>54 | A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços.                                                                                                                                                                                                                             |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I.<br>55 | Garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3, revisão 2011 ou ITIL 4 e ISO/IEC 20.000 (vide item 4.1.8 do TR).                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| I.<br>56 | Manter o processo institucional na organização juntamente com o Dono do processo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| I.<br>57 | Acompanhar demandas de serviços, garantindo que o CONTRATANTE esteja informada sobre o andamento das mesmas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| I.<br>58 | Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| I.<br>59 | Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| I.<br>60 | Implantar/otimizar, administrar e operacionalizar as seguintes disciplinas de ITIL v3 e/ou v4 – Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE. |
| I.<br>61 | Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| I.<br>62 | Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| I.<br>63 | Quando necessário, apoiar o Líder da Equipe I, a avaliar as reclamações provenientes dos usuários, e indicar sugestões de melhoria envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| I.<br>64 | Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| I.<br>65 | Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| I.<br>66 | Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos que atuam nas equipes especializadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| I.<br>67 | Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| I.<br>68 | Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| I.<br>69 | Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA que atuam nas equipes especializadas de infraestrutura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| I.<br>70 | Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade das equipes especializadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Tabela: Requisitos para a Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário

| Identificador    | Requisito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Canais de Acesso | II.<br>01 O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento, por meio da ferramenta ITSM, sendo atualmente o CITSMART. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos atuarão no local do incidente, em qualquer um dos sítios da PF no Estado do Amapá.                                 |
|                  | II.<br>02 Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalonados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento. |
|                  | II.<br>03 Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TIC, envolvendo hardware e software e as dúvidas dos usuários.                                                                                                                                                                                                                              |
|                  | Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                        |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos de Negócios | II. 04 | acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para os dispositivos fornecidos pela PF aos usuários.                                                                                                                                                                             |
|                        | II. 05 | Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, bem como verificação das conexões com a rede.                                                                                                                                                                       |
|                        | II. 06 | Executar serviços de higienização de hardware.                                                                                                                                                                                                                                         |
|                        | II. 07 | Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e de cabos e outros elementos de interconexão, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades. |
|                        | II. 08 | Realizar a configuração e formatação de dispositivos fornecidos pela PF e afins.                                                                                                                                                                                                       |
|                        | II. 09 | Instalar, substituir, configurar impressoras, scanners, switches de rede, Access Points, leitores biométricos de ponto, telefones e outros periféricos de TIC.                                                                                                                         |
|                        | II. 10 | Monitoração e apoio na configuração da rede de impressoras e scanners do contrato de outsourcing de impressão, quando solicitado.                                                                                                                                                      |
|                        | II. 11 | Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso nas salas técnicas e racks, inclusive com a organização de patch cords.                                                                                                                                 |
|                        | II. 12 | Realizar a conexão ou reordenamento de cabos, passando-os entre pontos de acesso nas salas técnicas e racks até as estações dos usuários, utilizando dutos e calhas já existentes.                                                                                                     |
|                        | II. 13 | Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de atendimento da CONTRATADA.                                                                                   |
|                        | II. 14 | Acompanhar e atualizar o registro e localização dos bens de informática do CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                |
|                        | II. 15 | Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.                                                                                                       |
|                        | II. 16 | Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                    |
|                        | II. 17 | Realizar o gerenciamento e controle das licenças de softwares utilizados pelos usuários da PF.                                                                                                                                                                                         |
|                        | II. 18 | Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado pelo NTI.                                                                                                            |
|                        | II. 19 | Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.                                                                                                |
|                        | II. 20 | Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades da PF, incluindo testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência.                                                                                                              |
|                        | II. 21 | Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos da PF.                                                                                                          |
|                        | II. 22 | Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                                                              |
|                        | II. 23 | Reportar as ocorrências ao líder técnico operacional da equipe, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos.                                                                                                                                              |
|                        | II. 24 | Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.                                                                                                                                                                                                                  |
|                        | II. 25 | Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática) e acompanhar o andamento do chamado e execução dos serviços junto ao fornecedor, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário.     |
|                        | II. 26 | Escalonar chamados para a equipe especializada de apoio à governança, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento. |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II.<br>27 | Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe especializada de apoio à governança, a fim de determinar a sua causa raiz.                                                                                                                                      |
| II.<br>28 | Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores.                                                                                           |
| II.<br>29 | Confeccionar cabos lógicos para interconexão entre equipamentos na rede local (LAN), devendo contar com todas as ferramentas necessárias para a execução da atividade.                                                                                                    |
| II.<br>30 | Gerar e manter atualizadas imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.                                                                                          |
| II.<br>31 | Operacionalizar painéis de VideoWall ou estrutura semelhante disponível nos sítios da PF listados neste Termo de Referência, para a apresentação dos dashboards e indicadores a partir dos sistemas informatizados.                                                       |
| II.<br>32 | Garantir a padronização e a aplicação das regras de compliance definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC.                                                                                            |
| II.<br>33 | Realizar recolhimento e distribuição de Equipamentos de TIC nos sítios da PF listados neste Termo de Referência.                                                                                                                                                          |
| II.<br>34 | Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários, ou quando solicitado.                                                                                                                                                 |
| II.<br>35 | Executar serviços de manutenção preventiva e corretiva em impressoras e multifuncionais.                                                                                                                                                                                  |
| II.<br>36 | Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC.                                                                                                                                        |
| II.<br>37 | Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pelo NTI (usuários VIPs), e dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência. |
| II.<br>38 | Realizar suporte em demandas orientadas pelas demais equipes especializadas                                                                                                                                                                                               |

#### 6.8.3.4. Atividades a serem realizadas pelo Líder técnico operacional da Equipe especializada II

A CONTRATADA deverá designar um Gerente de Suporte Técnico de TI (Líder da Equipe Especializada II), de acordo com os requisitos estabelecidos na tabela correspondente, sendo este responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE, bem como pela coordenação das atividades da equipe especializada no âmbito dos serviços prestados.

O Líder Técnico Operacional não poderá participar da execução de atividades operacionais. Em razão da natureza de suas atribuições, voltadas à coordenação, supervisão e relacionamento institucional, que demandam interação contínua e presencial com a equipe de fiscalização do contrato, com os servidores do NTI/SR/PF/AP e com os profissionais das Equipes Especializadas I e II alocados na sede, suas atividades deverão ser exercidas presencialmente nas instalações da SR/PF/AP (Região 1 — Macapá), em regime de horário administrativo, nos dias úteis, observado o limite legal de jornada de trabalho aplicável, não superior a 44 (quarenta e quatro) horas semanais.

A distribuição da jornada deverá ser organizada pela CONTRATADA de forma a garantir a presença do profissional durante o horário de funcionamento da CONTRATANTE, podendo ser ajustada em comum acordo com a fiscalização do contrato, com vistas a assegurar a adequada supervisão das atividades, o acompanhamento dos indicadores de desempenho e o atendimento às demandas institucionais.

Não será exigida a atuação do Líder Técnico Operacional em regime de plantão, sobreaviso ou execução de atividades operacionais, permanecendo tais responsabilidades sob encargo das equipes técnicas especializadas.

A exigência de atuação presencial decorre das diretrizes de segurança institucional da Polícia Federal, que restringem o acesso remoto a informações e sistemas de gestão de TIC, bem como da necessidade de acompanhamento in loco dos indicadores de desempenho, da qualidade do atendimento ao usuário e do cumprimento dos níveis de serviço contratados. Tal exigência constitui requisito funcional vinculado à prestação do serviço, não se configurando como alocação de posto de trabalho, nos termos do art. 15.5 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025.

Tabela: Requisitos do líder técnico operacional para a Equipe especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário

| Identificador   | Requisito                                                                                       |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II.<br>I.<br>01 | Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| II.<br>I.<br>02 | Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.                                                                                                                                                                       |
| II.<br>I.<br>03 | Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.                                                                                                                                                                                                               |
| II.<br>I.<br>04 | Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial.                                                                                                                                  |
| II.<br>I.<br>05 | Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.                                                                                                                                                                                                                         |
| II.<br>I.<br>06 | Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta.                                                                                                                                                                                                  |
| II.<br>I.<br>07 | Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.                                                                                                                                                                |
| II.<br>I.<br>08 | Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.                                                                                                              |
| II.<br>I.<br>09 | Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por mais de 12 horas agendados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado.                                                                                                   |
| II.<br>I.<br>10 | Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte presencial.                                                                                                                                                                                                                                    |
| II.<br>I.<br>11 | Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.                                                                                                                                        |
| II.<br>I.<br>12 | Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.                                                                                                                                                                                                                        |
| II.<br>I.<br>13 | Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática).                                                                                       |
| II.<br>I.<br>14 | Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TIC.                                                                                                                                            |
| II.<br>I.<br>15 | Comunicar ao CONTRATANTE o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos do CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TIC.                                                                                          |
| II.<br>I.<br>16 | Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.                                                                                                                                                                                                                    |
| II.<br>I.<br>17 | Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| II.<br>I.<br>18 | Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.                                                                                                                                                                                         |
| II.<br>I.<br>19 | Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks/ultrabooks Windows 7, 8, 10 e superiores), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance para os desktops/notebooks corporativos.         |
| II.<br>I.<br>20 | Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço. |

|                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos de Supervisão | II.<br>I.<br>21 | Garantir que os técnicos compreendam o contexto organizacional, estabelecendo o usuário como a pessoa mais importante no atendimento.                                                                                                                                                                                                                   |
|                          | II.<br>I.<br>22 | Garantir que a solução do chamado atenda a real necessidade do usuário, seguindo as normas e direcionamentos da DTI e do NTI, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante.                                                                                                                                                        |
|                          | II.<br>I.<br>23 | Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          | II.<br>I.<br>24 | Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente junto aos atendentes e solicitantes.                                                                                                                                                                              |
|                          | II.<br>I.<br>25 | Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                          | II.<br>I.<br>26 | Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          | II.<br>I.<br>27 | Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos técnicos para continuidade da tratativa da solicitação.                                                                                                                                                                                                             |
|                          | II.<br>I.<br>28 | Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, quanto na comunicação não verbal e escrita, orientando a equipe a se portarem adequadamente.                                                                                                                                                                                   |
|                          | II.<br>I.<br>29 | Garantir que toda a equipe de atendimento ao usuário esteja ciente das atribuições para o correto direcionamento das requisições dos usuários.                                                                                                                                                                                                          |
|                          | II.<br>I.<br>30 | Orientar os técnicos quanto à postura junto ao solicitante: saber ouvir o usuário; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento). |
|                          | II.<br>I.<br>31 | Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento                                                                                                                                                                                           |
|                          | II.<br>I.<br>32 | Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação.                  |
|                          | II.<br>I.<br>33 | Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a Equipe de Governança.                                                                                                                                                                         |
|                          | II.<br>I.<br>34 | Responsabilizar-se pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                          | II.<br>I.<br>35 | Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                          | II.<br>I.<br>36 | Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.                                                                                                                                                                                            |
|                          | II.<br>I.<br>37 | Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.                                                                                                                                           |
|                          | II.<br>I.<br>38 | Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela equipe, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.                                                                                                                                                                                                                       |
|                          | II.<br>I.       | Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, com sugestões de melhoria,                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  |                 |                                                                                                                                                |
|--|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 39              | envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.                                                                                                    |
|  | II.<br>I.<br>40 | Indicar e implantar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário visando a obtenção da qualidade total.    |
|  | II.<br>I.<br>41 | Atuar junto a ouvidoria do CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso. |

#### 6.8.3.5. Transversalidade das Atividades

As atividades relacionadas ao monitoramento, segurança da informação e gerência dos itens de configuração são por natureza de caráter transversal. Isso obriga uma atuação mais integrada de todas as equipes. Para as ações solicitadas ou coordenadas de aspectos transversais, as equipes devem atuar a partir de uma cooperação mútua entre seus membros.

Todos os atendimentos e suas soluções de tratamento devem ser registrados com detalhamento do problema e solução adotada, na ferramenta de ITSM que atualmente é o CITSMART, o qual é gerenciado pela Diretoria Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal - DTI/PF.

#### 6.8.4. Requisitos de Formação dos Integrantes das Equipes

A comprovação do atendimento aos requisitos de formação dos líderes e integrantes das equipes, será realizada por meio de uma ou mais das seguintes formas relacionadas abaixo:

- Comprovação com diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
- O diploma deve ser fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação. Comprovante emitido pela entidade certificadora correspondente.
- Diploma ou certificado de conclusão de curso emitido por empresa de treinamento especializado. Declaração própria que detém o conhecimento.
- Comprovação na CTPS, registro de autônomo, contratos de serviço, faturas de serviço, entre outras provas documentais, admitida soma de frações de períodos não concomitantes para comprovação do tempo exigido.
- Declaração de terceiro que tenha desempenhado a atividade, admitida soma de frações de períodos não concomitantes para comprovação do tempo exigido.
- Publicação de artigos em periódicos especializados.
- Admitido o período de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, comprovado pela apresentação do histórico acadêmico emitido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- A CONTRATADA poderá contar com o prazo de 90 (noventa) dias, após o início do CONTRATO, a fim de capacitar o profissional para atendimento do requisito de formação.

As qualificações aqui definidas caracterizam o perfil mínimo do profissional a ser alocado como líder da equipe especializada II, nos termos do modelo de contratação previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025. As declarações apresentadas (d) e (f), estão sujeitas a verificação de sua veracidade a qualquer tempo, sendo a CONTRATADA penalizada administrativamente e apurada a responsabilidade penal para o emissor da declaração.

#### 6.8.4.1. Equipe especializada I - Operação de Infraestrutura de TIC

A Equipe Especializada I é composta por 2 (dois) perfis profissionais distintos, com atribuições complementares, devendo ambos ter perfil sênior e assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC.

##### 6.8.4.1.1. Analista de suporte computacional - Sênior (CBO 2124-20)

Responsável pela administração, configuração e otimização dos serviços de rede e domínio baseados em plataforma Microsoft Windows, dos servidores de aplicação, bancos de dados, virtualização, backup e armazenamento. Atua na elaboração, execução, aprimoramento e manutenção dos projetos lógicos relacionados aos servidores e serviços de aplicação. Apoia a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização de testes e inspeções de segurança, controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos ativos da infraestrutura, bem como apoio à implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.

O colaborador deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 6.8.4:

- Ter concluído curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC (a);
- Experiência profissional mínima de 05 (cinco) anos de atuação nas áreas de segurança da informação, analista de suporte computacional ou denominação equivalente;

c. Conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Linux Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script);

d. Curso de Inglês Técnico, com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas;

e. Curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 (vinte) horas (c)(i).

O colaborador deve possuir, no mínimo, 03 (três) anos de experiência nas seguintes atividades:

a. Instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2019 ou superior (e)(f);

b. Backup — implantação, configuração, administração e criação de políticas (e)(f);

c. Armazenamento — Storages (e)(f);

d. Administração de sistemas operacionais Linux (e)(f);

e. Sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V, Proxmox ou similares, com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.

O colaborador deve possuir, no mínimo, 02 (dois) anos de experiência nas seguintes atividades:

a. Operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix com banco de dados MS SQL Server (e)(f);

b. Administração de banco de dados PostgreSQL (e)(f);

c. Administração de banco de dados MariaDB ou MySQL.

O colaborador deve possuir as seguintes certificações:

a. Certificação Windows Server 2019 ou superior (b)(i);

b. Certificação Linux LPIC-1 (Linux Professional Institute Certification nível 1), ou superior (b)(i);

c. Certificação em virtualização de servidores, sendo aceitas: Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate (AZ-800/AZ-801), ou VMware VCP-DCV, ou CompTIA Server+, ou curso oficial Proxmox VE Administration com carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas (b)(i);

d. Microsoft 365 Certified: Administrator Associate (exame MS-102), ou superior (b)(i);

e. Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate (exame MS-500) (b)(i).

O colaborador deve possuir conhecimento do funcionamento dos seguintes serviços:

a. Protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail;

b. Diretórios LDAP baseados em softwares livres (OpenLDAP, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos.

#### 6.8.4.1.2. Analista de redes e comunicação de dados - Sênior (CBO 2124-10 / 2123-10)

Responsável pela intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, inclusive telefonia e radiocomunicação crítica, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como o aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Atua na elaboração, execução, aprimoramento e manutenção dos projetos lógicos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.

O colaborador deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 6.8.4:

a. Ter concluído curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC (a);

b. Experiência profissional mínima de 05 (cinco) anos de atuação nas áreas de redes e comunicação de dados, analista de suporte computacional ou denominação equivalente;

c. Conhecimentos de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS (d);

d. Conhecimentos avançados em Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script);

e. Curso de Inglês Técnico, com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas;

f. Curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 (vinte) horas (c)(i).

O colaborador deve possuir, no mínimo, 02 (dois) anos de experiência nas seguintes atividades:

- a. Configuração de agentes SNMP (e)(f);
- b. Configuração de centrais telefônicas VOIP (e)(f).

O colaborador deve possuir as seguintes certificações:

- a. Cisco Certified Network Associate (CCNA): Routing and Switching, ou CompTIA Network+, ou JNCIP-ENT — Enterprise Routing and Switching, Professional (b)(i).

#### 6.8.4.2. Gerente de Suporte Técnico de TI (Líder da Equipe Especializada II)

O supervisor de TI é o profissional responsável por coordenar e gerenciar os profissionais das equipes I e II, em todas as atividades de governança, monitoramento, segurança, controle e operação da infraestrutura de TIC e o atendimento ao usuário, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como planejando e controlando operacionalmente as ações dessas equipes. Presta também apoio à tomada de decisão da CONTRATANTE auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações estratégicas, bem como proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC.

Suas atividades não se confundem com a do preposto administrativo da CONTRATADA, pois não poderá exercer atividades de gestão administrativa do CONTRATO.

Deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas nas formas descritas nas alíneas (a) a (i) do item 6.8.4:

- a. Graduação em Gestão da Tecnologia da Informação (mínimo de 2 anos) ou pós-graduação na área de TIC;
- b. Experiência profissional mínima de 7 (sete) anos na área de Tecnologia da Informação, incluindo a utilização de boas práticas ITIL no gerenciamento de eventos, requisições de serviço e incidentes, sendo considerada como diferencial a experiência prévia de, no mínimo, 2 (dois) anos em função de liderança ou supervisão de equipe de operação de infraestrutura de TIC;
- c. Curso Microsoft Windows 10 ou 11, com carga horária igual ou superior a 40 (quarenta) horas;
- d. Apresentar Certificação Microsoft “MS900: Microsoft 365” ou “SC900: Security, Compliance, and Identity Fundamentals”(b)(i);
- e. Certificação HDI Desktop Advanced Support Technician (HDI-DAST), ou equivalente;
- f. Certificação ITIL Service Management Foundation (versão 3 ou 4, ou superior), comprovada por certificado ou por curso oficial ITIL Foundation (≥ 20h) por ATO credenciada(b)(i);
- g. Possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT;
- h. Conhecimento de Inglês Técnico.

#### 6.8.4.3. Integrantes da Equipe especializada II

Os integrantes da Equipe Especializada II, de perfil pleno, são profissionais atuantes em centrais de atendimento de TIC no 2º nível, realizando instalações de hardware utilizados diretamente pelos usuários (computadores, periféricos, aparelhos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Prestam serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realizam manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.

Os integrantes da Equipe Especializada II devem atender, cumulativamente, aos seguintes requisitos:

- a. Ter concluído curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC(a), comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;
- b. Possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas a suporte local, presencial e/ou remoto, via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção), em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Microsoft Office versões 2019 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais em manutenção de microcomputadores (e)(f)(h);
- c. Curso Microsoft Windows 10 ou 11, com carga horária igual ou superior a 40 (quarenta) horas;
- d. Apresentar Certificação Microsoft “MS900: Microsoft 365” ou “SC900: Security, Compliance, and Identity Fundamentals”(b)(i);
- e. Apresentar Certificação HDI Desktop Advanced Support Technician (HDI-DAST), ou Certificação ITIL Service Management Foundation (versão 3 ou 4, ou superior), ou conclusão de curso oficial ITIL Foundation com carga horária mínima de 20 (vinte) horas emitido por instituição credenciada como ATO (Accredited Training Organization) pela PeopleCert/Axelos, ou equivalente(b)(i);
- f. Possuir curso de montagem, manutenção e configuração de microcomputadores, com carga horária mínima de 40 horas (c)(i) (d);e
- g. Possuir conhecimentos de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede.

#### 6.8.4.4. Fundamentação Técnica dos Requisitos de Qualificação

As certificações exigidas para os profissionais da Equipe Especializada I (Operação de Infraestrutura de TIC), do Líder da Equipe Especializada II e dos integrantes da Equipe Especializada II foram ajustadas com os seguintes fundamentos:

- I. **Aderência ao ambiente tecnológico:** A infraestrutura de virtualização da SR/PF/AP utiliza as plataformas Microsoft Hyper-V e Proxmox VE. Não há ambiente de orquestração de contêineres (Kubernetes) em produção. Dessa forma, a certificação CKA (Certified Kubernetes

- Administrator) foi substituída por certificações específicas de virtualização de servidores (AZ-800/AZ-801, VCP-DCV, CompTIA Server+ ou Proxmox VE), que refletem as tecnologias efetivamente empregadas.
- II. **Proporcionalidade:** A certificação Linux LPIC-2 foi substituída por LPIC-1 (ou superior), mantendo a comprovação de competência em administração Linux em nível adequado ao porte do ambiente (12 máquinas virtuais, sendo parte em Linux). A certificação Microsoft 365 Enterprise Administrator Expert foi substituída pelo nível Associate (MS-102), proporcional à escala de 185 usuários. Em ambos os casos, a expressão ‘ou superior’ permite aceitar profissionais com nível mais elevado.
- III. **Acessibilidade e alinhamento:** A certificação HDI-DAST foi mantida como requisito obrigatório para o Líder da Equipe Especializada II, por sua relevância específica na supervisão da qualidade do atendimento ao usuário de TIC. Para os integrantes da Equipe Especializada II, a certificação HDI-DAST foi mantida como uma das opções aceitas, sendo incluída a Certificação ITIL Service Management Foundation (ou curso oficial equivalente com mínimo de 20 horas) como alternativa equivalente. A ITIL Foundation é amplamente reconhecida no mercado de TIC, com maior oferta de profissionais certificados, e é o padrão adotado pela SR/PF/SE em processo análogo. A aceitação de múltiplas opções amplia a competitividade do certame sem prejuízo da qualidade do atendimento.
- IV. **Fundamento normativo:** Os ajustes observam o princípio da proporcionalidade e a diretriz de não restringir indevidamente a competitividade do certame (art. 9º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021), bem como as orientações do item 10.6.1 do Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, que determina que os requisitos de qualificação devem ser proporcionais à complexidade dos serviços contratados.

6.8.5. **Requisitos de disponibilidade:**

As atividades relacionadas no item 6.8.3, e seus subitens, deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço a serem especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

O serviço deverá ser prestado durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as Unidades da Polícia Federal no Estado do Amapá, nos seguintes endereços:

Tabela 4 – Endereços

| Localidade                                           | Endereço                                                                  |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| SR/PF/AP                                             | Entroncamento das Rodovias Norte-Sul e BR-210, S/N – Infraero – Macapá/AP |
| DPF/OPE/AP                                           | Av. Barão do Rio Branco, nº 500 – Oiapoque/AP                             |
| Aeroporto de Macapá                                  | Rua Hildemar Maia, S/N – Jesus de Nazaré – Macapá /AP                     |
| Posto da PF na Ponte Binacional BR/GF em Oiapoque/AP | Ponte Transfronteiriça Brasil-França – Oiapoque/AP                        |
| Base Externa do GEPOM                                | Avenida Serra Rio, S/N - Fazendinha - Macapá - CEP: 68.911-123            |

Os profissionais da CONTRATADA deverão estar disponíveis presencialmente para a CONTRATANTE, no horário administrativo de expediente do contrato será compreendido nos dias úteis, das 07h às 18h.

O regime de sobreaviso compreenderá os dias úteis, das 18h às 7h do dia seguinte, bem como o período integral (24 horas) aos sábados, domingos e feriados, até o início do próximo dia útil às 7h.

A maioria dos serviços serão prestados durante os dias úteis da semana, aproximadamente 96% (noventa seis por cento), de segunda feira a sexta-feira, no horário administrativo em todas as unidades da Polícia Federal no Amapá. No entanto, poderá ocorrer alguns serviços nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários alternativos, preferencialmente mediante comunicação do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá prever, em sua proposta comercial, todos os custos necessários ao atendimento dos regimes de execução descritos, observando a metodologia de formação de preços adotada pelo modelo referencial do SISP.

A CONTRATADA deverá fornecer os meios de contato (e-mail, telefone fixo, telefone celular, etc) com os profissionais responsáveis pelos atendimentos em horário alternativo.

Os suportes do catálogo de serviço referentes a dúvidas, deverão ser atendidos apenas em horário administrativo.

Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte, no horário de plantão, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário.

Será vedada a utilização de técnicos não familiarizados com as rotinas e o ambiente da CONTRATADA para os atendimentos dos chamados, objetos desta contratação. Todos os técnicos envolvidos, independentemente do dia ou do horário do atendimento, deverão estar previamente aprovados pela CONTRATADA e possuir todas as informações certificações, qualificações e autorizações de acesso exigidos para a devida prestação do serviço.

A operação da sala de monitoramento da infraestrutura de TIC (Zabbix, CFTV, alertas) exige presença física de profissional da Equipe I durante o horário administrativo, em razão das restrições de acesso remoto ao ambiente de gerenciamento.

Em caso de ocorrência de incidentes e problemas graves, ou em caso de requisições e mudanças programadas e previamente ajustadas com a CONTRATADA, poderá ser exigida a presença dos profissionais, inclusive do supervisor da(s) equipe(s) especializada(s) envolvida (s) na solução da ocorrência, na CONTRATANTE mesmo fora do horário de expediente previsto no CONTRATO. Projeta-se que estes acionamentos não ultrapassem 5% (cinco por cento) do quantitativo de horas estimado para o volume contratado, com ressalva das Visitas Técnicas Emergenciais.

6.8.6. Requisitos dos perfis profissionais:

A definição dos perfis profissionais é etapa necessária para assegurar a qualidade na prestação dos serviços contratados, bem como para ajudar a compor um valor estimado de preço da referida contratação, conforme dispõe os itens 10.6.1. e 10.7.1., do Anexo A, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025.

A equipe da CONTRATADA deverá atender aos requisitos de experiência, qualificação, formação, comprovação de experiência profissional no prazo estabelecido, conforme descrito nos subitens anteriores. Esses requisitos serão previstos de forma pormenorizadas em tópico e/ou anexo específico do TR.

A CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, aceitar outros documentos comprobatórios da competência técnica necessária para a execução dos serviços.

Destaca-se que a CONTRATADA é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços, conforme orientação disposta no item 10.6.3., Anexo A, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025.

Considerando as características das atividades a serem desempenhadas, bem como levando em consideração a experiência adquirida com as contratações anteriores desta CONTRATANTE, adotar-se-á o enquadramento e perfis profissionais abaixo indicados, como referência de garantia de execução do contrato:

- Analista de suporte computacional - Senior
- Analista de redes e comunicação de dados - Senior
- Gerente de Suporte Técnico de TI (Líder da Equipe Especializada II)
- Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno

Devem ser adotados como de referência comum às LICITANTES, para dimensionamento das equipes a composição descrita na Tabela 5:

Tabela 5 – Estimativa de composição da equipe que será contratada.

| CBO                    | Perfil Profissional                                                 | Quantidade |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------|
| 2124-20                | Analista de suporte computacional - Senior                          | 1          |
| 2124-10<br>2123-10     | Analista de redes e comunicação de dados - Senior                   | 1          |
| 1425-30                | Gerente de Suporte Técnico de TI (Líder da Equipe Especializada II) | 1          |
| 3132-20                | Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno        | 4          |
| Total de profissionais |                                                                     | 7          |

6.8.7. Requisitos de Implantação

No início da vigência do contrato, durante o período de implantação, a CONTRATADA deverá demonstrar capacidade operacional para atendimento simultâneo das Regiões 1 e 2, mediante a disponibilização da equipe mínima necessária à execução dos serviços, observada a distribuição geográfica prevista neste Estudo Técnico Preliminar e no Termo de Referência, em conformidade com o art. 15.5 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias SGD/MGI nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025.

A CONTRATADA deverá estar apta a cumprir integralmente os Acordos de Nível de Serviço (SLA) desde o primeiro dia após o período de implantação, em todas as regiões de atendimento.

O dimensionamento inicial mínimo da equipe deverá contemplar:

- 01 (um) Analista de Suporte Computacional – Sênior;
- 01 (um) Analista de Redes e Comunicação de Dados – Sênior;
- 01 (um) Gerente de Suporte Técnico de TI (Líder da Equipe Especializada II), alocado na Região 1;
- 01 (um) Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação – Pleno, alocado na unidade DPF/OPE/AP (Região 2);
- 03 (três) Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação – Pleno, alocados na SR/PF/AP (Região 1).

Total mínimo para implantação: **07 (sete) profissionais**.

O dimensionamento da equipe é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo considerar:

I – o volume projetado de **293,5 chamados por mês**;

II – os níveis de serviço estabelecidos;

III – a impossibilidade logística de deslocamento tempestivo entre as Regiões 1 e 2; e

IV – a distribuição das unidades atendidas, compreendendo três localidades na Região 1 e duas localidades na Região 2.

Ressalta-se que o quantitativo acima representa o **mínimo obrigatório para fins de início da execução contratual**, conforme normativo vigente, não se configurando, necessariamente, como suficiente para o pleno atendimento da demanda operacional da SR/PF/AP.

Nesse contexto, com base no levantamento histórico de chamados e na projeção de demanda, foi realizada análise de capacidade operacional da equipe de suporte técnico de nível 2 (N2), especialmente no que se refere ao atendimento da Região 1 (SR/PF/AP). Considerando a produtividade média estimada de aproximadamente 2,5 chamados por técnico/dia, observa-se o seguinte cenário:

- Com 01 (um) técnico N2: capacidade de atendimento de aproximadamente 2,5 chamados/dia, equivalente a cerca de 34% da demanda média diária estimada (7,4 chamados), evidenciando clara insuficiência operacional;
- Com 02 (dois) técnicos N2: capacidade de aproximadamente 5,0 chamados/dia, correspondente a cerca de 68% da demanda média, ainda insuficiente para garantir o atendimento regular e tempestivo das demandas;
- Com 03 (três) técnicos N2: capacidade aproximada de 7,5 chamados/dia, compatível com a demanda média projetada, permitindo equilíbrio operacional e maior aderência aos níveis de serviço estabelecidos.

Adicionalmente, destaca-se que, em períodos de maior demanda (picos operacionais), a exemplo de registros históricos que indicam volumes mensais elevados de chamados, a atuação com quantitativo inferior a 03 (três) técnicos N2 na Região 1 implicará risco elevado de acúmulo de demandas reprimidas e descumprimento sistemático dos Acordos de Nível de Serviço (SLA).

Dessa forma, embora o início da execução contratual deva observar o quantitativo mínimo estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, evidencia-se, sob o ponto de vista técnico-operacional, a necessidade de ampliação progressiva da equipe de suporte N2, especialmente na Região 1, de modo a assegurar a adequada prestação dos serviços, a continuidade operacional e o cumprimento dos níveis de serviço pactuados.

A contratada deverá, portanto, estar apta a promover o ajuste do dimensionamento da equipe ao longo da execução contratual, mediante demanda da Administração, observando-se critérios de eficiência, continuidade do serviço público e adequação à real necessidade operacional da SR/PF/AP.

A unidade da Polícia Federal em Oiapoque/AP (DPF/OPE/AP) atende atualmente a um total de 26 (vinte e seis) usuários, sendo 25 (vinte e cinco) lotados na Delegacia e 1 (um) no Posto da PF na Ponte Binacional. Ressalta-se que a referida unidade encontra-se instalada em sede provisória e está localizada a aproximadamente 575 km da sede da SR/PF/AP.

No que tange aos níveis de serviço estabelecidos, destaca-se que o atendimento a incidentes classificados como de prioridade 1 (críticos) possui Tempo de Início de Tratativa (TIT) de até 30 (trinta) minutos. Entretanto, o deslocamento terrestre entre Macapá/AP e Oiapoque/AP possui duração estimada 12 (doze) horas, inexistindo, adicionalmente, oferta regular de transporte aéreo que possibilite atendimento em tempo hábil.

Diante desse cenário logístico e operacional, resta evidenciada a inviabilidade material de cumprimento dos níveis de serviço pactuados por meio de atendimento remoto ou deslocamento sob demanda a partir da sede da SR/PF/AP.

Assim, conclui-se que a alocação permanente de, no mínimo, 01 (um) Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação – Pleno (nível N2) na unidade DPF/OPE/AP constitui requisito indispensável para assegurar o atendimento tempestivo das demandas críticas, a continuidade dos serviços de TIC e a observância dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) estabelecidos contratualmente.

Durante o período de implantação, que durará 60 dias, a empresa deverá concluir a formação da equipe de profissionais que atuará no contrato.

A equipe de implantação também passará pelos procedimentos de investigação social e de vida pregressa que é conduzido pela Polícia Federal, em procedimento iniciado pela CONTRATADA junto à CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade da CONTRATANTE, conforme determinado em normativos internos de segurança da Polícia Federal e aplicável a todos que devem ter acesso a redes de computadores ou sistemas do órgão.

Para fins de verificação e autorização, pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor ou fiscal do contrato, em reunião inicial, a seguinte documentação:

- Ofício com os nomes dos membros da equipe de implementação;
- Cópia de documento oficial de identificação com foto;
- Cópia de comprovante de residência;
- Currículo Vitae;

- Ficha cadastral, previamente fornecida à CONTRATADA pelo gestor do contrato, que deve ser impressa e preenchida manualmente por cada profissional;
- Certidão de Antecedentes Criminais emitida pela Polícia Federal;
- Certidão de Quitação Eleitoral emitida pela Justiça Eleitoral;
- Certidão Negativa emitida pela Justiça Federal;
- Certidão Negativa dos locais onde residiu nos últimos cinco anos: emitida pela respectiva Justiça Estadual ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;
- Declaração de ciência de que apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da Polícia Federal em substituição aos empregados autorizados.

Alinhar com a CONTRATANTE a utilização da plataforma de gerenciamento de chamados – Atendimento de suporte de 1º nível.

Cadastrar os profissionais da CONTRATADA na plataforma de gerenciamento de chamados com seus respectivos níveis de acesso ao suporte. As permissões de acesso a ferramenta de chamados será distinta para as equipes especializadas, onde: a Equipes I de operação de infraestrutura de TIC pode realizar também atendimento ao usuário de TIC. Já a Equipe II qualificada para atendimento somente ao usuário de TIC, não poderá realizar suporte da operação de infraestrutura de TIC.

A CONTRATANTE irá ajustar o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, na plataforma de chamados utilizada pela Polícia Federal.

A CONTRATANTE providenciará a infraestrutura física de apoio, para utilização pelos profissionais da CONTRATADA.

A CONTRATANTE providenciará acesso externo por VPN, para os profissionais da CONTRATADA.

#### 6.8.8. Requisitos de Implementação

A CONTRATADA deverá apresentar para aprovação da CONTRATANTE projeto estratégico, tático e operacional relacionado a formação da equipe de técnico e especialista para atendimento das demandas objeto da contratação, considerando os prazos definidos em tópicos específicos no TR.

A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, projeto para implementação de novas soluções de TIC, incluindo cronograma com as ações a serem desenvolvidas em cada etapa do projeto.

A CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TIC implementadas durante a vigência contratual.

As novas soluções de TIC deverão, sempre que possível, passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação, antes da disponibilização em ambiente de produção.

Quando a implementação de uma nova solução de TIC puder causar indisponibilidade nos serviços existentes, a CONTRATADA deverá planejar em conjunto com a CONTRATANTE o horário mais adequado para implementação da solução, de forma a minimizar o período de indisponibilidade dos serviços.

#### 6.8.9. Requisitos da Licitação

A licitação deverá ser em lote único, por menor preço global. A contratação terá um grupo com dois itens, sendo:

- Item 1 – Operação de Infraestrutura de TIC
- Item 2 – Atendimento aos usuários de TIC

O agrupamento dos itens de serviços de atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC se justifica pelos seguintes fatos:

- A separação dos serviços em lotes distintos de atendimento de usuários de TIC e operação de infraestrutura de TIC, traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo e para gerenciamento dos suportes.
- A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.
- A contratação em grupo único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra para atender o contrato de forma mais econômica.

#### 6.9. Requisitos de Subcontratação

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, em razão da natureza dos serviços, que exigem fiscalização direta, controle contínuo da execução e aplicação de métodos de medição constante, bem como envolvem acesso a ambientes, sistemas e informações sensíveis da CONTRATANTE.

#### 6.10 Observância das vedações previstas nos arts. 3º, 4º e 5º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022

Em atendimento ao disposto nos arts. 3º, 4º e 5º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, registra-se que a presente contratação observa integralmente as vedações e condicionantes estabelecidas pelo referido normativo, conforme demonstrado a seguir:

I – Art. 3º da IN SGD/ME nº 94/2022

- a) A contratação contempla uma única solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), consistente na prestação de serviços continuados de operação de infraestrutura de TIC e atendimento aos usuários de TIC, estruturada de forma integrada e compatível com o modelo previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, não havendo reunião indevida de soluções distintas em um mesmo contrato.
- b) O objeto não compreende atividades de gestão de processos de TIC nem de gestão de segurança da informação, vedadas pelo inciso II do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018. As atividades de governança, monitoramento e apoio previstas no escopo possuem caráter eminentemente operacional e de suporte técnico, permanecendo a gestão estratégica, a definição de políticas, a tomada de decisões e a supervisão institucional sob responsabilidade exclusiva da Polícia Federal.
- c) Eventuais atividades de apoio técnico aos processos de gestão, planejamento e avaliação da qualidade dos serviços serão executadas exclusivamente como suporte à Administração, permanecendo a supervisão, validação e deliberação sob responsabilidade dos servidores da CONTRATANTE, em conformidade com o parágrafo único do art. 3º da IN SGD/ME nº 94/2022.

II – Art. 4º da IN SGD/ME nº 94/2022

A presente contratação não tem por objeto a prestação de serviços de avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização contratual da própria solução de TIC. A fiscalização, gestão do contrato, ateste dos serviços e avaliação do desempenho permanecerão sob responsabilidade dos agentes públicos designados pela Administração, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021, do Decreto nº 11.246/2022 e da IN SGD/ME nº 94/2022.

III – Art. 5º da IN SGD/ME nº 94/2022

A estrutura da contratação foi elaborada em conformidade com as vedações estabelecidas no art. 5º da IN SGD/ME nº 94/2022, observando-se, em especial, que:

- não será estabelecido vínculo de subordinação entre servidores da CONTRATANTE e empregados da CONTRATADA;
- não haverá indicação nominal de profissionais para execução dos serviços;
- os empregados da CONTRATADA executarão exclusivamente atividades compreendidas no escopo contratual;
- os custos operacionais necessários à execução dos serviços serão suportados pela CONTRATADA, ressalvadas apenas as hipóteses de composição da estimativa de preços expressamente previstas no planejamento da contratação, que não se confundem com reembolso contratual;
- não serão impostas exigências que configurem ingerência da Administração na gestão interna da CONTRATADA;
- não será exigida a apresentação prévia de profissionais certificados antes da contratação, permanecendo as exigências de qualificação vinculadas à fase de execução contratual, quando cabíveis;
- a contratação não será remunerada por homem-hora nem por postos de trabalho alocados, sendo a execução orientada por níveis de serviço, resultados e critérios objetivos de desempenho;
- não serão inseridas referências que permitam alteração unilateral do contrato por fabricantes ou terceiros;
- não serão adotadas exigências que restrinjam indevidamente a competitividade do certame;
- não serão aceitas autodeclarações de exclusividade como forma de comprovação de fornecedor exclusivo;
- a remuneração contratual não será realizada mediante exclusivo reembolso de salários.

Dessa forma, conclui-se que a solução proposta encontra-se em conformidade com as disposições dos arts. 3º, 4º e 5º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Nos termos do item 10.1.1., do Anexo A, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, o dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar. Para auxiliar essa atividade, os signatários irão informar as unidades de atendimentos, quantidades de usuários, tamanho do parque computacional de TIC, histórico de chamados, bem como farão uma análise de contratos anteriores.

7.1. Unidades de Atendimentos:

A SR/PF/AP e as suas unidades descentralizadas, para fins de estruturação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, estarão organizadas em 5 (cinco) unidades de atendimentos, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6 - Unidades de atendimento.

| Unidades          |                                   |                       |                              |                       |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|
| 1                 | 2                                 | 3                     | 4                            | 5                     |
| Sede da SR /PF/AP | Aeroporto Internacional de Macapá | Delegacia de Oiapoque | Ponte Binacional em Oiapoque | Base Externa do GEPOM |

7.2. Unidades de Atendimento e Quantidade de Usuários:

Na Tabela 7 são apresentadas as unidades da Polícia Federal no Amapá com seus respectivos endereços e a quantidade de usuários por localidade, onde a empresa prestará os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

Tabela 7 - Distância e Quantitativo de Usuários

| Localidade                                  | Endereço                                                                  | Distância até a SR/PF/AP (km) | Quantidade de usuários |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Sede da SR/PF/AP                            | Entroncamento das Rodovias Norte-Sul e BR 210, S/N – Infraero – Macapá/AP | -                             | 150                    |
| Delegacia de Oiapoque                       | Av. Barão do Rio Branco, nº 500 – Oiapoque/AP                             | 575                           | 25                     |
| Aeroporto de Macapá                         | Rua Hildemar Maia, S/N – Jesus de Nazaré – Macapá /AP                     | 7                             | 4                      |
| Posto da PF na Ponte Binacional em Oiapoque | Ponte Transfronteiriça Brasil-França – Oiapoque /AP                       | 573                           | 1                      |
| Base Externa do GEPOM                       | Avenida Serra Rio, S/N - Fazendinha - Macapá/AP                           | 20.2                          | 5                      |

**Nota:** Estimativa preliminar de 5 (cinco) usuários, elaborada com base em projeção inicial do porte operacional da unidade GEPOM. Ressalta-se que o quantitativo poderá ser revisto após a efetiva implantação da unidade e definição do efetivo institucional, sendo utilizado, neste momento, exclusivamente para fins de dimensionamento da demanda e análise do custo total da contratação (TCO).Revisão do Dimensionamento: Caso, por ocasião da efetiva implantação da unidade GEPOM, o quantitativo de usuários ou o volume de demanda difira significativamente da estimativa preliminar (variação superior a 25% em qualquer direção), a CONTRATANTE poderá promover a revisão do dimensionamento dos serviços, mediante termo aditivo contratual, observado o limite de 25% previsto no art. 125 da Lei nº 14.133/2021 e respeitado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. A mesma previsão aplica-se caso a implantação da unidade não ocorra até o término da vigência contratual, hipótese em que o escopo poderá ser reduzido proporcionalmente.

Para fins de dimensionamento dos serviços e definição dos níveis de serviço, as unidades da PF no Amapá são organizadas em duas regiões de atendimento, considerando a impossibilidade logística de deslocamento entre elas dentro dos prazos de SLA:

| Região            | Unidades                                                                         | Distância   | Usuários  | % demanda         |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|-------------------|
| REGIÃO 1 MACAPÁ   | Sede SR/PF/AP (150 usuários); TMS Aeroporto (4); GEPOM (5)                       | 0 a 20,2 km | 159 (84%) | ~84% dos chamados |
| REGIÃO 2 OIAPOQUE | DPF/OPE/AP - sede provisória (25 usuários); Posto Fronteira Ponte Binacional (1) | 575 km      | 26 (16%)  | ~16% dos chamados |
| TOTAL             | 5 localidades (4 ativas + 1 futura)                                              |             | 185       | 100%              |

Para fins de estimativa da demanda, dimensionamento dos serviços e análise comparativa de custos, foram consideradas as unidades da Polícia Federal no Amapá relacionadas abaixo:

| Região            | Unidade                           | Endereço                                                                  | Usuários estimados | Principais ativos/ambiente de TIC                                                                                                                                       | Forma de atendimento                                                                     | Categoria de serviço aplicável                                                                                                       |
|-------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Região 1 – Macapá | Sede SR/PF /AP                    | Entroncamento das Rodovias Norte-Sul e BR-210, S/N – Infraero – Macapá/AP | 150                | Estações de trabalho, notebooks, ativos de rede, servidores, equipamentos de comunicação, infraestrutura de armazenamento, backup e demais recursos corporativos de TIC | Atendimento presencial contínuo, com suporte local e atuação da equipe técnica residente | Serviços de Suporte ao Usuário de TIC (CATSER 26980) e Serviços de Gerenciamento/Sustentação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014) |
| Região 1 – Macapá | Aeroporto Internacional de Macapá | Rua Hildemar Maia, S /N – Jesus de Nazaré – Macapá/AP                     | 4                  | Estações de trabalho, equipamentos de comunicação e recursos de TIC disponibilizados na unidade                                                                         | Atendimento presencial sob demanda, integrado à equipe da Região 1                       | Serviços de Suporte ao Usuário de TIC (CATSER 26980) e Serviços de Gerenciamento/Sustentação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014) |
| Região 1 – Macapá | Base Externa GEPOM                | Avenida Serra Rio, S /N – Fazendinha – Macapá/AP                          | 5*                 | Ambiente tecnológico compatível com a estrutura operacional da unidade, sujeito a atualização após implantação definitiva                                               | Atendimento presencial sob demanda, integrado à equipe da Região 1                       | Serviços de Suporte ao Usuário de TIC (CATSER 26980) e Serviços de Gerenciamento/Sustentação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014) |
|                   |                                   |                                                                           |                    |                                                                                                                                                                         |                                                                                          | Serviços de Suporte ao Usuário de TIC                                                                                                |

|                           |                                                |                                                          |    |                                                                                                                         |                                                                         |                                                                                                                                               |
|---------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Região 2<br>–<br>Oiapoque | DPF/OPE<br>/AP                                 | Av. Barão do Rio<br>Branco, nº 500 –<br>Oiapoque/AP      | 25 | Estações de trabalho, equipamentos de<br>comunicação e recursos tecnológicos<br>necessários ao funcionamento da unidade | Atendimento presencial<br>local, mediante equipe<br>alocada na Região 2 | (CATSER 26980) e Serviços de<br>Gerenciamento/Sustentação de<br>Infraestrutura de TIC (CATSER 27014)                                          |
| Região 2<br>–<br>Oiapoque | Posto da PF<br>na Ponte<br>Binacional<br>BR/GF | Ponte Transfronteiriça<br>Brasil-França –<br>Oiapoque/AP | 1  | Recursos computacionais e equipamentos de<br>conectividade necessários ao funcionamento do<br>posto                     | Atendimento presencial<br>integrado à equipe da<br>Região 2             | Serviços de Suporte ao Usuário de TIC<br>(CATSER 26980) e Serviços de<br>Gerenciamento/Sustentação de<br>Infraestrutura de TIC (CATSER 27014) |

Os serviços previstos na contratação serão disponibilizados para todas as unidades relacionadas, abrangendo integralmente as categorias de:

- Serviços de Suporte ao Usuário de TIC / Central de Serviços de TIC (CATSER 26980); e
- Serviços de Gerenciamento, Sustentação e Operação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014).

A divisão regional apresentada possui finalidade exclusivamente operacional, visando assegurar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, considerando as limitações logísticas existentes entre Macapá/AP e Oiapoque/AP.

### 7.3. Levantamento do Ambiente:

O levantamento do parque computacional de TIC da SR/PF/AP e respectivas descentralizadas, que contém os descritivos e quantitativos de equipamentos por regiões de atendimento estão na Tabela 8, que respectivamente descrevem a quantidade de equipamentos de rede e de infraestrutura por localidade e quantidade de equipamentos gerais. Estes valores foram obtidos através de consulta ao sistema de patrimônio da Polícia Federal – E-Log, e ao Active Directory (AD) das unidades da PF/AP.

Tabela 8 - Parque de Equipamentos

| Descrição                                    | SR<br>/PF<br>/AP | DPF<br>/OPE<br>/AP | Posto da PF no<br>Aeroporto de<br>Macapá/AP | Posto da PF na<br>Ponte Binacional BR<br>/GF | Base<br>Externa do<br>GEPOM |
|----------------------------------------------|------------------|--------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------|
| Usuário                                      | 150              | 25                 | 4                                           | 1                                            | 5                           |
| Switch de Acesso                             | 30               | 4                  | 4                                           | 1                                            | 1                           |
| Switch Core                                  | 2                | -                  | -                                           | -                                            | -                           |
| DVR                                          | 2                | -                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Câmera IP                                    | 93               | 17                 | -                                           | -                                            | -                           |
| SD WAN                                       | 2                | -                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Servidor Físico                              | 3                | 1                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Máquina Virtual                              | 12               | 1                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Storage                                      | 1                | 1                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Storage NAS                                  | 2                | -                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Estação de Trabalho<br>de Alto Processamento | 7                | 1                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Servidor de Aplicação<br>DHCP                | 1                | 1                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Dock Station                                 | 287              | 10                 | 2                                           | 1                                            | 5                           |
| Monitor                                      | 498              | 70                 | 8                                           | 2                                            | -                           |
| Impressora<br>Multifuncional (IP)            | 42               | 6                  | 1                                           | -                                            | -                           |
| Notebook/Ultrabook                           | 204              | 28                 | 4                                           | -                                            | 5                           |
| Notebook Avançado                            | 32               | -                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Desktop                                      | 97               | 12                 | 3                                           | 1                                            | -                           |
| Desktop de Alto<br>Desempenho                | 10               | -                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Workstation Fixa                             | 10               | -                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Workstation Móvel                            | 8                | -                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Projetor                                     | 2                | 1                  | -                                           | -                                            | -                           |
| Relógio de Ponto                             | 2                | 1                  | 1                                           | 1                                            | -                           |
| Telefone Fixo                                | 80               | 14                 | 1                                           | 1                                            | -                           |
|                                              |                  |                    |                                             |                                              |                             |

7.4. Levantamento do Histórico de Chamados:

Nos termos do item 10.3.2 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, o levantamento do histórico de chamados constitui etapa essencial para subsidiar o dimensionamento dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como a definição dos perfis profissionais necessários à adequada prestação dos serviços.

Para o presente Estudo Técnico Preliminar, o levantamento do histórico de chamados foi realizado com base nos relatórios gerenciais fornecidos pela empresa Lanlink, atual prestadora dos serviços de infraestrutura e suporte de TIC no âmbito da SR/PF/AP. Os relatórios contemplam os exercícios de 2024 e 2025, apresentando informações consolidadas e validadas quanto à execução contratual, dispensando, assim, a necessidade de extração direta dos dados na ferramenta corporativa de gestão de chamados.

Os referidos relatórios incluem indicadores relevantes à análise da demanda, tais como: Tempo de Início de Atendimento (TIT), Tempo Máximo para Solução (TMS), volumetria de chamados classificados como incidentes e requisições, bem como a volumetria de chamados resolvidos por grupo de atendimento (N2 e N3), sendo este último o principal insumo utilizado para o dimensionamento da demanda de serviços.

Dessa forma, para fins de estimativa da demanda, foram considerados os quantitativos mensais de chamados resolvidos pelos grupos técnicos de nível 2 (N2) e nível 3 (N3), por representarem com maior precisão o esforço operacional necessário à execução dos serviços contratados. A partir desses dados, foi calculada a média mensal de chamados para os exercícios de 2024 e 2025, conforme apresentado na Tabela abaixo.

Tabela 9 – Volumetria Mensal de Chamados Resolvidos por Grupo (N2/N3) – Exercícios 2024 e 2025

| Mês          | 2024 - N2 | 2024 - N3 | Total 2024 | 2025 - N2 | 2025 - N3 | Total 2025 |
|--------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|
| Janeiro      | 311       | 13        | 324        | 185       | 165       | 350        |
| Fevereiro    | 212       | 65        | 277        | 192       | 108       | 300        |
| Março        | 309       | 16        | 325        | 175       | 172       | 347        |
| Abril        | 367       | 72        | 439        | 121       | 29        | 150        |
| Maiο         | 209       | 180       | 389        | 135       | 13        | 148        |
| Junho        | 241       | 165       | 406        | 182       | 9         | 191        |
| Julho        | 209       | 355       | 564        | 111       | 5         | 116        |
| Agosto       | 224       | 190       | 414        | 117       | 8         | 125        |
| Setembro     | 117       | 215       | 332        | 157       | 7         | 164        |
| Outubro      | 236       | 161       | 397        | 211       | 13        | 224        |
| Novembro     | 111       | 176       | 287        | 204       | 9         | 213        |
| Dezembro     | 137       | 196       | 333        | 187       | 43        | 230        |
| Total Anual  | 2.683     | 1.804     | 4.487      | 1.977     | 581       | 2.558      |
| Média Mensal | 223       | 150       | 373        | 164       | 48        | 213        |

**Nota:** Os dados apresentados referem-se à volumetria de chamados resolvidos pelos grupos de atendimento de nível 2 (N2) e nível 3 (N3), conforme relatórios gerenciais fornecidos pela contratada, sendo considerados para fins de dimensionamento da demanda de serviços de TIC.

A análise dos dados históricos permitiu identificar o comportamento da demanda ao longo do tempo, possibilitando uma estimativa mais fidedigna do volume de serviços a ser contratado para o próximo período. Ressalta-se que os valores apurados representam uma referência inicial para o dimensionamento da força de trabalho, podendo sofrer variações em função de fatores como a evolução do parque tecnológico, o aumento do número de usuários, alterações nos níveis mínimos de serviço (SLA) e eventuais mudanças no ambiente organizacional.

Adicionalmente, registra-se que o detalhamento completo dos relatórios utilizados, contendo todas as métricas e indicadores mencionados, encontra-se disponibilizado no **ANEXO I – Relatórios de Histórico de Chamados (2024–2025)**, parte integrante deste Estudo Técnico Preliminar.

Por fim, destaca-se que a estimativa da demanda também considerou, de forma complementar, aspectos como:

- (i) a quantidade atual de usuários por localidade;
- (ii) o quantitativo de equipamentos que compõem o parque tecnológico da SR/PF/AP; e
- (iii) a perspectiva de crescimento institucional e ampliação dos serviços de TIC, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Administração.

Para fins de estimativa da demanda futura, foi adotada metodologia baseada na média aritmética dos quantitativos mensais de chamados dos exercícios de 2024 e 2025, considerando-se tratar de série histórica recente e representativa da realidade operacional da SR/PF/AP.

Tabela 9.1. – Projeção de Volumetria de Chamados (2026)

| Mês     | Total 2024 | Total 2025 | Projeção 2026 |
|---------|------------|------------|---------------|
| Janeiro | 324        | 350        | 337           |

|              |       |       |         |
|--------------|-------|-------|---------|
| Fevereiro    | 277   | 300   | 288,5   |
| Março        | 325   | 347   | 336     |
| Abril        | 439   | 150   | 294,5   |
| Maiο         | 389   | 148   | 268,5   |
| Junho        | 406   | 191   | 298,5   |
| Julho        | 564   | 116   | 340     |
| Agosto       | 414   | 125   | 269,5   |
| Setembro     | 332   | 164   | 248     |
| Outubro      | 397   | 224   | 310,5   |
| Novembro     | 287   | 213   | 250     |
| Dezembro     | 333   | 230   | 281,5   |
| Total Anual  | 4.487 | 2.558 | 3.522,5 |
| Média Mensal | 373,9 | 213,1 | 293,5   |

A projeção resultante indica uma demanda média estimada de aproximadamente **293,5 chamados/mês** para o exercício de 2026, totalizando em média cerca de **3.522,5 chamados anuais**, conforme demonstrado na tabela acima.

Ressalta-se que a projeção poderá sofrer variações em função de fatores como expansão do parque tecnológico, aumento do número de usuários, evolução dos serviços de TIC e ajustes nos níveis de serviço contratados.

Tabela 9.2. – Projeção da Demanda de Chamados de TIC – SR/PF/AP (2026)

| Mês       | Total 2024 | Total 2025 | Variação (%) | Projeção 2026 |
|-----------|------------|------------|--------------|---------------|
| Janeiro   | 324        | 350        | +8%          | 337           |
| Fevereiro | 277        | 300        | +8%          | 288           |
| Março     | 325        | 347        | +7%          | 336           |
| Abril     | 439        | 150        | -66%         | 295           |
| Maiο      | 389        | 148        | -62%         | 269           |
| Junho     | 406        | 191        | -53%         | 299           |
| Julho     | 564        | 116        | -79%         | 340           |
| Agosto    | 414        | 125        | -70%         | 270           |
| Setembro  | 332        | 164        | -51%         | 248           |
| Outubro   | 397        | 224        | -44%         | 311           |
| Novembro  | 287        | 213        | -26%         | 250           |
| Dezembro  | 333        | 230        | -31%         | 282           |

A análise comparativa entre os exercícios de 2024 e 2025, por meio da variação percentual mensal, evidencia significativa oscilação na volumetria de chamados ao longo do período analisado, com destaque para reduções expressivas observadas entre os meses de abril e setembro de 2025.

Tais variações indicam a influência de fatores conjunturais e operacionais na demanda de serviços de TIC, não representando, necessariamente, tendência estrutural de redução. Dessa forma, optou-se pela utilização da média aritmética entre os períodos como metodologia de projeção, por se tratar de abordagem conservadora e adequada à mitigação de distorções decorrentes de variações atípicas.

Ressalta-se que a análise da variação percentual contribui para maior robustez na estimativa da demanda, permitindo melhor fundamentação do dimensionamento dos serviços a serem contratados.

7.5. Análise de demanda com dados reais — Região 1 (Macapá):

| Parâmetro                                                    | Valor (dados reais)                 |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Projeção de chamados totais (N2+N3) para 2026 (média mensal) | 293,5 chamados/mês (Tabela 9.1 ETP) |
| Chamados N2 (atendimento ao usuário) — média mensal 2024     | 223/mês = ~10,1 chamados/dia útil   |
|                                                              |                                     |

|                                                                              |                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Chamados N2 — média mensal 2025                                              | 164/mês = ~7,5 chamados/dia útil                          |
| Projeção N2 para 2026 (média 2024-2025)                                      | ~194/mês = ~8,8 chamados N2/dia útil                      |
| Demanda N2 estimada na Região 1 (84% de 8,8)                                 | ~7,4 chamados N2/dia na Região 1                          |
| Pico mensal registrado (abril/2024 — 367 chamados N2)                        | ~16,7 chamados N2/dia (pico)                              |
| Usuários na Região 1 (Tabela 7 ETP)                                          | 159 usuários em 4 localidades                             |
| Fator de subnotificação (seção 7.5 ETP)                                      | 70% dos chamados são proativos; há demanda não registrada |
| Janela de expediente                                                         | 11 horas (07h às 18h)                                     |
| TMS médio prioridade 2 (maior volume)                                        | 4 horas (Tabela 1 ETP)                                    |
| Capacidade prática por técnico N2/dia (com deslocamento entre 4 localidades) | ~2,0 a 2,5 chamados/dia                                   |

#### 7.6. Fatores Complementares na Estimativa da Demanda

Ressalta-se que a estimativa da demanda apresentada neste Estudo Técnico Preliminar baseia-se em dados históricos de chamados registrados. Contudo, foram identificados fatores relevantes que indicam que a demanda real por serviços de TIC pode ser superior àquela formalmente registrada, devendo tais aspectos ser considerados no dimensionamento da contratação.

Nesse sentido, destaca-se que aproximadamente **70% dos chamados registrados possuem caráter proativo**, ou seja, são abertos pelos próprios técnicos de atendimento (N2 e N3) no decorrer da execução das atividades. Tal característica evidencia que parte significativa das demandas decorre de ações preventivas, corretivas internas e rotinas operacionais, não necessariamente originadas por solicitações formais de usuários.

Adicionalmente, verifica-se que, em função da dinâmica operacional e da elevada carga de trabalho, **nem todas as demandas são formalmente registradas em sistema de chamados**, o que pode resultar em subnotificação da real volumetria de serviços executados.

Outro fator relevante refere-se à **rotatividade e ao aumento do efetivo de servidores** nas unidades da SR/PF/AP, especialmente em decorrência da entrada de novos servidores ao longo dos anos de 2025 e 2026. Tal cenário tende a elevar a demanda por serviços de atendimento ao usuário (AUTIC), incluindo atividades como configuração de estações de trabalho, suporte a sistemas institucionais e atendimento a incidentes.

Soma-se a isso o **crescimento do parque tecnológico**, decorrente das aquisições realizadas no exercício de 2025 e das previstas para 2026, abrangendo equipamentos como computadores, notebooks, impressoras, ativos de rede e demais dispositivos de TIC. O aumento da base instalada impacta diretamente a demanda por serviços de operação de infraestrutura (OITIC), incluindo monitoramento, manutenção e suporte técnico especializado.

Dessa forma, conclui-se que a estimativa de demanda apresentada deve ser interpretada como **referência mínima**, sendo recomendável a adoção de margem de segurança no dimensionamento dos serviços, a fim de garantir a continuidade e a qualidade da prestação dos serviços de TIC no âmbito da SR /PF/AP.

#### 7.7. Análise do contrato vigente (Contrato nº 05/2022 – Lanlink)

A análise do contrato vigente (Contrato nº 05/2022 – Lanlink), conforme informações constantes no Documento de Formalização da Demanda (DFD), evidencia limitações operacionais e estruturais que impactam diretamente a eficiência da prestação dos serviços de TIC no âmbito da SR/PF/AP.

Verifica-se, inicialmente, a insuficiência do modelo atual para atendimento às novas unidades descentralizadas, em especial aquelas em fase de implantação, não havendo previsão contratual adequada para expansão da cobertura dos serviços.

Observa-se, ainda, a ausência de equipe dedicada às atividades de governança de TIC, o que compromete o acompanhamento estratégico dos serviços, a gestão de níveis de serviço (SLA) e a adoção de melhorias contínuas no ambiente tecnológico.

Adicionalmente, identifica-se a necessidade de readequação dos Acordos de Nível de Serviço (SLA), de modo a refletir de forma mais precisa a criticidade das demandas, os tempos de atendimento e as particularidades logísticas das unidades atendidas.

Por fim, registra-se a ocorrência de rotatividade de profissionais alocados na execução contratual, fator que impacta negativamente a continuidade do conhecimento técnico, a qualidade dos serviços prestados e a eficiência operacional.

Diante desse cenário, evidencia-se a necessidade de reestruturação do modelo de contratação, com vistas a suprir as lacunas identificadas e assegurar maior aderência às necessidades atuais e futuras da SR/PF/AP.

## 8. Levantamento de soluções

| ID | Descrição da solução (ou cenário)                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | Utilização de Pessoal da própria SR/PF/AP na manutenção dos serviços de TIC.       |
| 02 | Utilização do Suporte de TIC da DTI/PF para atender todos os chamados da SR/PF/AP. |
| 03 | Não disponibilizar serviços de suporte de TIC.                                     |
| 04 | Contratação de Serviços de Suporte ao usuário de TIC e Infraestrutura de TIC.      |

## 9. Análise comparativa de soluções

- 9.1. **Solução de ID 01:** A Polícia Federal não possui servidores próprios para atendimento de suporte de TIC.
- 9.2. **Solução de ID 02:** A DTI somente pode resolver suportes que possam ser atendidos de forma remota, não tendo atendimento local nas unidades descentralizadas.
- 9.3. **Solução de ID 03:** Há necessidade de prestação continuada de suporte de TIC, devido a grande dependência dos sistemas informatizados na Polícia Federal.
- 9.4. **Solução de ID 04:** Solução que atende a todas as necessidades de TIC da SR/PF/AP.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

### 10.1. Solução 01 – Utilização de pessoal da própria SR/PF/AP na manutenção dos serviços de TIC

A SR/PF/AP dispõe atualmente de apenas 2 (dois) servidores efetivos lotados no Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), quantitativo significativamente inferior ao mínimo recomendado por métricas de dimensionamento de força de trabalho adotadas no âmbito do SISP. Ademais, não há previsão de reposição do quadro por meio de concurso público para a área de TI no período de 2026 a 2027. A alocação desses servidores em atividades operacionais de suporte comprometeria diretamente as atribuições estratégicas de gestão, governança e planejamento de TIC, gerando risco de descontinuidade administrativa e inadequação aos normativos vigentes.

### 10.2. Solução 02 – Utilização do suporte de TIC da DTI/PF para atendimento integral das demandas da SR/PF/AP

A Diretoria de Tecnologia da Informação da Polícia Federal (DTI/PF) possui atribuições de caráter estratégico, normativo e de suporte especializado, não sendo estruturada para atendimento operacional descentralizado e contínuo de demandas locais. A centralização integral do suporte implicaria aumento significativo no tempo de resposta, especialmente em atendimentos presenciais, considerando as particularidades geográficas do Estado do Amapá. Tal modelo comprometeria o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA), além de sobrecarregar a estrutura central da DTI/PF, gerando ineficiência operacional.

### 10.3. Solução 03 – Não disponibilizar serviços de suporte de TIC

A ausência de serviços de suporte técnico de TIC configura cenário de elevado risco institucional, com potencial impacto direto na continuidade das atividades finalísticas e administrativas da SR/PF/AP. A indisponibilidade de suporte comprometeria o funcionamento de sistemas críticos, a segurança da informação, a comunicação institucional e a prestação de serviços à sociedade. Tal alternativa é incompatível com os princípios da eficiência e continuidade do serviço público, além de contrariar diretrizes de governança e boas práticas amplamente adotadas na Administração Pública.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

Conforme inciso III do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, deve-se proceder à comparação dos custos totais de propriedade (TCO) para as soluções técnica e funcionalmente viáveis. Dessa forma, considerando que a Solução 4 – contratação de empresa especializada para prestação de

serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC – é a única considerada viável, a presente análise concentra-se na avaliação de seus custos.

A modelagem da presente contratação observa as diretrizes estabelecidas pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, que dispõe sobre o 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, contemplando os critérios atualizados de formação de preços, incluindo a utilização de mapa salarial de referência e aplicação do fator "K".

A fim de subsidiar os procedimentos de análise comparativa de custos, registra-se:

A estimativa do valor fixo mensal da contratação será calculada com base nos custos dos profissionais alocados e demais custos adicionais, tais como despesas com hospedagem, alimentação e deslocamento, considerando que esses elementos representam os principais componentes das propostas comerciais praticadas no mercado.

O pagamento mensal da contratação estará vinculado ao cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), sendo mensurado a partir da estimativa das categorias de serviço e seus respectivos perfis profissionais, com base em mapa salarial de referência e aplicação de fator "K", conforme diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025.

Considera-se, ainda, a necessidade de atendimentos presenciais em todas as unidades da Polícia Federal no estado do Amapá, em razão das características operacionais dos serviços de suporte ao usuário e operação de infraestrutura de TIC.

Nos atendimentos aos usuários e na operação de infraestrutura de TIC, em razão da integração das soluções da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF) com o ambiente local da SR/PF/AP, incluindo centros de dados distribuídos nas unidades descentralizadas, com utilização de recursos computacionais locais e em nuvem (de forma híbrida ou integral), faz-se necessária a presença física de profissionais, sem prejuízo da execução remota de parte dos serviços, sempre observando os requisitos de segurança da informação.

Para a definição dos custos estimados, os signatários consideraram, adicionalmente:

- I – as informações extraídas do monitoramento técnico de contratos anteriores;
- II – o crescimento das demandas por recursos computacionais;
- III – os níveis mínimos de acordo de serviço estabelecidos;
- IV – os tempos de resposta para solução das demandas;
- V – a dispersão geográfica dos locais de atendimento, distribuídos em 5 (cinco) unidades;
- VI – as disposições constantes na Seção 7 – Estimativa da Demanda – e seus subitens.

Dessa forma, ressalta-se que a empresa contratada deverá observar integralmente as disposições da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) vigente no Estado do Amapá para os profissionais da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como suas eventuais atualizações durante a vigência contratual. Tal observância é imprescindível para assegurar o cumprimento dos direitos trabalhistas, a adequada remuneração dos profissionais alocados e a conformidade com a legislação aplicável, impactando diretamente na composição dos custos da contratação e na elaboração das propostas comerciais.

#### 11.1 Revisão da Metodologia de Precificação em Atenção ao Parecer da CJU

Em sede de análise jurídica, a Consultoria Jurídica da União (CJU) apontou, nos itens 95 a 98 do **PARECER Nº 00081/2026/CJU-AP/CGU/AGU** (SEI nº 147052477), que a metodologia de precificação inicialmente adotada tratava a composição paramétrica do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP (Mapa Salarial de Referência e Fator K) como uma terceira fonte de pesquisa de preços, promovendo sua agregação com valores obtidos por meio de contratos heterogêneos provenientes de outras fontes de pesquisa, sem a adequada explicitação da base metodológica utilizada para cada componente da estimativa.

Como providência, a CJU recomendou a revisão da metodologia, estabelecendo que o **Mapa Salarial de Referência e o Fator K**, previstos no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, constituam a metodologia de formação da estimativa dos custos dos perfis profissionais padronizados, enquanto as consultas ao Banco de Preços, ao Sistema Pesquisa de Preços do Compras.gov.br, às contratações similares e às demais fontes de pesquisa sejam utilizadas exclusivamente para validação da compatibilidade dos valores obtidos e para a composição de perfis, insumos, valores ou custos complementares não abrangidos pela metodologia oficial.

Em atendimento a essa determinação, a presente análise passou a segregar, de forma explícita, os seguintes componentes:

- custos dos perfis profissionais padronizados, calculados exclusivamente mediante aplicação do Mapa Salarial de Referência e do Fator K previstos na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025;
- custos complementares decorrentes das particularidades da execução contratual, apurados por meio de memórias de cálculo específicas, compreendendo o rateio das despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação (Anexo III) e o rateio do adicional de periculosidade (Anexo IV), observados os respectivos fundamentos legais.

Dessa forma, elimina-se a inconsistência apontada pela Consultoria Jurídica, assegurando a rastreabilidade da metodologia empregada, a segregação entre os custos parametrizados e os custos complementares, bem como a conformidade da estimativa com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, a Nota Metodológica de Pesquisa de Preços para Contratações de TIC e as orientações constantes do Parecer Jurídico.

11.2 Composição Paramétrica de Custos por Perfil Profissional (Mapa Salarial + Fator K)

Na Tabela 10 é apresentada a planilha simplificada para estimativa de valor mensal do serviço para cada um dos perfis profissionais padronizados, calculada exclusivamente pela metodologia paramétrica do mapa salarial de referência e do Fator K, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025.

Tabela 10 – Composição Paramétrica de Custos por Perfil Profissional (Mapa Salarial + Fator K)

| Item                                                  | Equipe | CBO               | Perfil Profissional                                                 | Salário Ref. (R\$) | Qtd | Fator K | Custo Unit. Mensal (R\$) | Custo Mensal do Perfil (R\$) |
|-------------------------------------------------------|--------|-------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---------|--------------------------|------------------------------|
| 1                                                     | I      | 2124-20           | Analista de suporte computacional - Sênior                          | 7.487,05           | 1   | 2,03    | 15.198,71                | 15.198,71                    |
|                                                       |        | 2124-10 / 2123-10 | Analista de redes e comunicação de dados - Sênior                   | 10.333,33          | 1   | 1,98    | 20.459,99                | 20.459,99                    |
| 2                                                     | II     | 1425-30           | Gerente de Suporte Técnico de TI (Líder da Equipe Especializada II) | 10.365,31          | 1   | 1,98    | 20.523,31                | 20.523,31                    |
|                                                       |        | 3132-20           | Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno        | 2.505,12           | 4   | 2,42    | 6.062,39                 | 24.249,56                    |
| Quantidade total de colaboradores                     |        |                   |                                                                     | 7                  |     |         |                          |                              |
| Valor estimado total mensal (Mapa Salarial + Fator K) |        |                   |                                                                     | R\$ 80.431,58      |     |         |                          |                              |

11.3 Composição do Valor Mensal Global Estimado da Contratação

Conforme a revisão metodológica descrita no item 11.1, o valor mensal global estimado da contratação resulta da soma dos componentes calculados pela metodologia paramétrica do mapa salarial e Fator K (segregados entre Serviços de Operação/Sustentação de Infraestrutura de TIC e Serviços de Suporte ao Usuário de TIC) com os componentes tratados como insumos distintos, apurados em memórias de cálculo específicas: o rateio mensal dos custos de deslocamento (Anexo III, SEI nº 147286367) e o rateio mensal do adicional de periculosidade (Anexo IV, SEI nº 147286280), conforme demonstrado na Tabela 11.

Tabela 11 – Composição do Valor Mensal Global Estimado da Contratação

| Componente da estimativa                     | Item 1 – Operação de Infraestrutura de TIC | Item 2 – Atendimento aos Usuários de TIC | Total            |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|------------------|
| Mapa Salarial + Fator K                      | R\$ 56.182,02                              | R\$ 24.249,56                            | R\$ 80.431,58    |
| Rateio mensal dos custos de deslocamento     | R\$ 717,90                                 | R\$ 717,90                               | R\$ 1.435,80     |
| Rateio mensal do adicional de periculosidade | R\$ 10.697,61                              | R\$ 13.431,86                            | R\$ 24.129,47    |
| Preço Máximo Mensal por Item                 | R\$ 67.597,53                              | R\$ 38.399,32                            | R\$ 105.996,85   |
| Preço Máximo para 12 meses                   | R\$ 811.170,38                             | R\$ 460.791,87                           | R\$ 1.271.962,25 |
| Preço Máximo para 24 meses                   | R\$ 1.622.340,76                           | R\$ 921.583,74                           | R\$ 2.543.924,50 |

Anexo III – Memória de Cálculo dos Custos de Deslocamento (SEI nº 147286367).

Anexo IV – Memória de Cálculo do Adicional de Periculosidade (SEI nº 147286280).

Ressalta-se que os componentes de mapa salarial e Fator K (Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025) contemplam, em sua composição paramétrica, os encargos sociais, trabalhistas e demais custos indiretos relacionados à execução dos serviços em condições normais de trabalho para os perfis padronizados do Anexo II. Os insumos que caracterizam condições especiais de trabalho para os perfis envolvidos na presente contratação — no caso, o adicional de periculosidade — foram apurados separadamente, com fundamentação legal e memória de cálculo próprias (Anexo IV – Memória de Cálculo do Adicional de Periculosidade, SEI nº 147286280), em atendimento à providência determinada pela CJU, não se admitindo sua inclusão presumida na composição paramétrica do Fator K sem lastro documental específico.

A estimativa final da contratação foi consolidada mediante a utilização do Mapa Salarial de Referência e do Fator K, previstos no Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, como metodologia de formação dos custos dos perfis profissionais padronizados. Os custos complementares de deslocamento e adicional de periculosidade foram apropriados aos respectivos serviços, conforme as memórias de cálculo constantes dos Anexos III e IV, permitindo a identificação do preço máximo estimado de cada item e do lote único. As consultas ao Banco de Preços, ao Sistema Pesquisa de Preços do Compras.gov.br e às demais fontes de pesquisa foram utilizadas para validação da compatibilidade dos valores estimados e para a composição dos custos complementares não contemplados pela metodologia oficial.

Cabe à contratada, quando da elaboração de sua proposta comercial, observar integralmente a legislação trabalhista vigente e a CCT aplicável, dimensionando adequadamente sua equipe e estrutura de atendimento para garantir o cumprimento dos níveis de serviço exigidos, inclusive quanto à eventual necessidade de cobertura em regime de disponibilidade contínua. Conclui-se, assim, que não há inconsistência entre a exigência de disponibilidade dos serviços e a metodologia de estimativa de custos ora adotada, estando os elementos devidamente segregados, fundamentados e rastreáveis no modelo de precificação utilizado.

11.4 Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

Os valores estimados para o contrato ao longo de 10 (dez) anos são apresentados na Tabela 12, tomando-se por base o Valor Global Estimado da Contratação (12 meses) constante da Tabela 11, já revisado conforme a metodologia descrita no item 11.1. Foi considerado como método de reajuste contratual o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), obtendo-se o índice de 4,44%, o qual reflete a média anual compreendida entre setembro/2024 e setembro/2025.

Tabela 12 – Estimativa de TCO (10 anos)

| Ano   | Índice (ICTI) | Valor Estimado    |
|-------|---------------|-------------------|
| 1     | —             | R\$ 1.271.962,25  |
| 2     | 4,44%         | R\$ 1.328.437,37  |
| 3     | 4,44%         | R\$ 1.387.419,99  |
| 4     | 4,44%         | R\$ 1.449.021,44  |
| 5     | 4,44%         | R\$ 1.513.357,99  |
| 6     | 4,44%         | R\$ 1.580.551,09  |
| 7     | 4,44%         | R\$ 1.650.727,55  |
| 8     | 4,44%         | R\$ 1.724.019,86  |
| 9     | 4,44%         | R\$ 1.800.566,34  |
| 10    | 4,44%         | R\$ 1.880.511,49  |
| Total |               | R\$ 15.586.575,37 |

O valor total estimado de propriedade (TCO) para o horizonte de 10 (dez) anos de vigência contratual, considerando os reajustes anuais pelo ICTI (4,44% a.a.), corresponde a R\$ 15.586.575,33.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A solução a ser contratada consiste na prestação de serviços contínuos de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no âmbito da Superintendência Regional da Polícia Federal no Amapá (SR/PF/AP).

Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a execução de serviços técnicos especializados relacionados à segurança da informação, redes de comunicação de voz e dados, bancos de dados, servidores de rede e de aplicação, sistemas operacionais, soluções de backup, recursos de armazenamento de dados, bem como atividades de monitoramento e gerenciamento operacional do ambiente tecnológico.

O atendimento aos usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos de TIC e dos softwares utilizados pelos usuários, no contexto das atividades institucionais da Polícia Federal no Estado do Amapá.

A solução contempla, ainda, a atuação de profissional com função de supervisão técnica, responsável pela coordenação das equipes de suporte de níveis 2 e 3, acompanhamento do cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), gestão de incidentes e problemas de maior complexidade, bem como promoção da integração entre as equipes técnicas e as áreas demandantes, com vistas à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Não integra o escopo da contratação o serviço de atendimento de primeiro nível (N1), o qual é realizado de forma centralizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF).

Os serviços deverão ser prestados nas unidades da Polícia Federal no Estado do Amapá, observando os seguintes critérios de execução:

O horário administrativo compreenderá os dias úteis, das 7h às 18h.

O regime de sobreaviso compreenderá os dias úteis, das 18h às 7h do dia seguinte, bem como o período integral (24 horas) aos sábados, domingos e feriados, até o início do próximo dia útil.

Os atendimentos de requisições de serviço serão realizados, preferencialmente, durante o horário administrativo. Contudo, poderão ocorrer atendimentos fora desse período, inclusive em finais de semana e feriados, mediante solicitação da CONTRATANTE, seja em caráter programado ou em decorrência de incidentes.

Os atendimentos de incidentes deverão ser realizados em regime contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma ininterrupta, em todas as unidades atendidas.

A CONTRATADA deverá prever, em sua proposta comercial, todos os custos necessários ao atendimento dos regimes de execução descritos, observando a metodologia de formação de preços adotada pelo modelo referencial do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF.

Antes da realização de deslocamento para atendimento presencial em regime de sobreaviso, a equipe técnica deverá realizar contato prévio com o usuário, com o objetivo de validar a necessidade do atendimento, podendo, mediante concordância do usuário e registro no sistema de chamados, postergar a execução para o horário administrativo.

O atendimento das demandas será realizado a partir do escalonamento de chamados pela central de atendimento da DTI/PF, podendo ocorrer de forma presencial ou remota, conforme a natureza da demanda e a criticidade do serviço.

A CONTRATADA utilizará a plataforma de gerenciamento de serviços de TIC disponibilizada pela DTI/PF para registro, acompanhamento e tratamento das demandas, podendo acessá-la, quando necessário, por meio de conexão segura (VPN), mediante autorização prévia.

Os registros realizados na ferramenta de chamados constituirão a base para a geração dos relatórios mensais de atendimento, os quais deverão ser submetidos à aprovação da CONTRATANTE previamente à emissão da nota fiscal.

Para fins de medição dos níveis de serviço, o tempo de atendimento será contabilizado a partir do momento do escalonamento do chamado pela DTI/PF à equipe responsável pela execução no âmbito da SR/PF/AP.

## 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 2.543.924,50

A estimativa do custo da presente contratação foi elaborada em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, adotando-se, para os perfis profissionais padronizados previstos na contratação, a composição obtida mediante aplicação do **Mapa Salarial** e do **Fator K** como metodologia de referência para a formação dos custos de mão de obra.

Como forma de verificar a compatibilidade da estimativa obtida mediante a metodologia oficial da Secretaria de Governo Digital, foram realizadas pesquisas complementares junto ao **Banco de Preços** e ao **Sistema Pesquisa de Preços do Compras.gov.br**, cujos resultados foram utilizados exclusivamente para fins de validação dos preços praticados em contratações similares pela Administração Pública, não compondo a formação do preço de referência dos perfis padronizados.

Em atendimento às recomendações constantes dos itens **95 a 98 do Parecer nº 00081/2026/CJU-AP/CGU/AGU**, foram individualizados os custos específicos da execução contratual no âmbito da Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Amapá não contemplados pela composição obtida mediante aplicação do Mapa Salarial e do Fator K.

Para esse fim, foram elaboradas as respectivas memórias de cálculo, anexadas ao presente Estudo Técnico Preliminar, compreendendo:

- **Anexo III – Memória de Cálculo dos Custos de Deslocamento**, contendo a estimativa dos custos de transporte, hospedagem e alimentação necessários ao atendimento das unidades descentralizadas localizadas no município de Oiapoque/AP; e
- **Anexo IV – Memória de Cálculo de Adicional de Periculosidade**, contendo a memória de cálculo dos custos decorrentes da incidência do adicional de periculosidade previsto para a execução contratual.

Considerando que as memórias de cálculo acima referidas foram elaboradas com base em estimativas anuais, seus respectivos valores foram convertidos em valores mensais mediante rateio proporcional, exclusivamente para fins de composição da estimativa mensal da contratação.

Dessa forma, a estimativa mensal da contratação é composta pelos seguintes elementos:

| Componente da estimativa                                                            | Valor Mensal (R\$) |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Serviços de Operação/Sustentação de Infraestrutura de TIC (Mapa Salarial + Fator K) | 56.182,02          |
| Serviços de Suporte ao Usuário de TIC (Mapa Salarial + Fator K)                     | 24.249,56          |
| Rateio mensal dos custos de deslocamento (Anexo III)                                | 1.435,80           |
| Adicional de periculosidade (Anexo IV)                                              | 24.129,47          |
| Valor Mensal Global Estimado da Contratação                                         | R\$ 105.996,85     |

Considerando a vigência inicial de **24 (vinte e quatro) meses**, o valor global estimado da contratação corresponde a:

| Descrição                                       | Valor            |
|-------------------------------------------------|------------------|
| Valor Global Estimado da Contratação (24 meses) | R\$ 2.543.924,50 |

A composição da estimativa observou a metodologia estabelecida pela **Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025**, utilizando-se o **Mapa Salarial** e o **Fator K** como base para formação dos custos de mão de obra, enquanto os custos complementares da execução contratual foram individualizados mediante memórias de cálculo específicas, acompanhadas das respectivas pesquisas de preços, não sendo incorporados à estimativa mediante médias obtidas a partir de contratações de escopos heterogêneos.

Os valores acima constituem a estimativa do custo total da contratação e servirão de referência para a elaboração do Termo de Referência e para os demais atos instrutórios do procedimento licitatório.

## 14. Justificativa técnica da escolha da solução

A solução escolhida é a que melhor atende às necessidades das unidades da Polícia Federal no Estado do Amapá na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em alinhamento às diretrizes da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF) e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Federal (PDTIC 2024–2027).

A SR/PF/AP dispõe atualmente de apenas 2 (dois) servidores efetivos lotados no Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), quantitativo significativamente inferior ao mínimo recomendado pelas métricas de dimensionamento de força de trabalho adotadas no âmbito do SISP. Conforme apresentado à DTI/PF na Informação SEI nº 28756675, a métrica de dimensionamento do SISP, divulgada na 3ª Reunião Ordinária do Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática (SISP/MPOG), estipula o provisionamento mínimo de 10 profissionais de TIC para a PF no Amapá. Pelo método do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), constante do Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação 2021–2026, o provisionamento ideal seria de 33 profissionais.

Dessa forma, o dimensionamento mínimo da equipe a ser contratada (7 profissionais), somado ao efetivo técnico do NTI/SR/PF/AP (2 servidores), totaliza 9 profissionais — quantitativo que sequer alcança o patamar mínimo recomendado pelo SISP (10) e representa menos de um terço do ideal apontado pelo CNJ (33). Tal cenário evidencia a impossibilidade de execução dos serviços exclusivamente com recursos próprios e reforça a necessidade da contratação.

Ademais, não há previsão de recomposição do quadro de servidores de TIC por meio de concurso público para o período de 2025 a 2027, o que torna a contratação de empresa especializada a única alternativa viável para assegurar a continuidade dos serviços de TIC, conforme demonstrado na análise comparativa de soluções (seções 8 a 10 deste ETP).

A contratação objetiva a disponibilização imediata de equipe técnica qualificada para: prestação de suporte técnico presencial e remoto aos usuários de TIC em todas as unidades da PF no Amapá; operação, sustentação e monitoramento da infraestrutura tecnológica; gestão de incidentes, problemas e mudanças conforme práticas ITIL; apoio ao planejamento e à governança de TIC; e manutenção da documentação técnica do ambiente, contribuindo para o adequado desempenho das atividades finalísticas e administrativas da Polícia Federal no Estado.

A execução indireta dos serviços está amparada no art. 6º, inciso XXIII, e nos arts. 74 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, regulamentados pelo Decreto nº 11.246/2022, e encontra-se em conformidade com o entendimento consolidado no PDTIC da Polícia Federal.

### 14.1. Vedação à participação de sociedades cooperativas

Considerando as características técnicas e operacionais da solução definida neste Estudo Técnico Preliminar, concluiu-se que a adequada execução do objeto demanda estrutura organizacional permanente e capacidade de gestão integrada compatíveis com a prestação continuada dos serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação.

A solução contempla serviços de suporte técnico de 2º e 3º níveis, sustentação e operação da infraestrutura de TIC, monitoramento do ambiente computacional, governança dos serviços de TIC e apoio à segurança da informação, executados em regime de atendimento contínuo 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, abrangendo unidades localizadas em diferentes municípios do Estado do Amapá.

A execução contratual exige capacidade permanente de gerenciamento operacional, coordenação técnica das equipes, gerenciamento dos níveis de serviço (SLA), manutenção da continuidade da prestação dos serviços, substituição tempestiva de profissionais quando necessário e assunção integral dos riscos inerentes à execução do contrato.

Em razão dessas características, concluiu-se que a solução demanda organização empresarial apta a assumir integralmente a gestão técnica, operacional e administrativa da contratação, motivo pelo qual foi estabelecida, no Termo de Referência, a vedação à participação de sociedades cooperativas.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

A contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC constitui a solução economicamente mais vantajosa para a Administração, pelos seguintes fundamentos:

Conforme demonstrado na Seção 13 deste ETP e detalhado no Mapa Comparativo de Preços e na Nota Técnica nº 05/2026-NTI/SR/PF/AP (autos do processo SEI nº 08361.005127/2025-94), o custo mensal estimado da contratação é de R\$ 105.996,85, totalizando R\$ 2.543.924,50 para a vigência inicial de 24 meses. A estimativa foi consolidada a partir do Mapa Salarial de Referência + Fator K da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, representando valor compatível com contratações similares de órgãos integrantes do SISP.

A análise de custo total de propriedade (TCO) para o horizonte de 10 anos, considerando reajuste pelo ICTI (4,44% a.a.), projeta valor acumulado de R\$ 15.586.575,33, demonstrando a sustentabilidade fiscal da contratação no longo prazo.

A alternativa de execução direta dos serviços com servidores próprios exigiria, no mínimo, a realização de concurso público para provimento de 8 vagas adicionais na área de TIC (considerando o déficit em relação ao mínimo SISP de 10 profissionais), com custos de remuneração, encargos, capacitação continuada e infraestrutura de trabalho significativamente superiores ao modelo de contratação indireta. A alternativa de execução direta dos serviços com servidores próprios exigiria, no mínimo, a realização de concurso público para provimento de 8 vagas adicionais na área de TIC (considerando o déficit em relação ao mínimo recomendado pelo SISP de 10 profissionais), com custos de remuneração, encargos, capacitação continuada e infraestrutura de trabalho significativamente superiores ao modelo de contratação indireta, além de demandar prazo incompatível com a necessidade administrativa. Ressalta-se que o Contrato nº 05/2022 já teve sua vigência encerrada e não foi possível promover sua prorrogação ou contratação emergencial, de modo que a SR/PF/AP encontra-se atualmente sem contrato de suporte especializado de TIC, circunstância que evidencia a urgência da conclusão do presente processo de contratação.

A contratação em lote único para operação de infraestrutura e atendimento a usuários proporciona ganho de escala, reduz custos administrativos de fiscalização e elimina o risco de conflitos de responsabilidade entre contratadas distintas no escalonamento de chamados, conforme justificado na seção 6.8.9 deste ETP.

Por fim, o modelo de pagamento mensal fixo vinculado ao cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (ANS) assegura que a Administração remunere apenas serviços efetivamente prestados dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos, com previsão de glosas por descumprimento, o que mitiga o risco de ineficiência na aplicação dos recursos públicos.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação de serviços especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC proporcionará à SR/PF/AP os seguintes benefícios diretos:

**Continuidade operacional dos serviços de TIC:** Manutenção da disponibilidade dos mais de 200 sistemas corporativos utilizados pela Polícia Federal nas atividades de polícia judiciária, inteligência policial, criminalística, controle migratório, emissão de passaportes, fiscalização de segurança privada, produtos químicos e registro de armas, por meio de atendimento técnico estruturado em regime 24/7/365, com tempos de resposta definidos por Acordo de Nível de Serviço.

**Cobertura integral das unidades no Estado do Amapá:** Atendimento presencial a 185 usuários distribuídos em 5 localidades, incluindo a unidade de fronteira em Oiapoque/AP (575 km da sede), com alocação de equipe técnica local para cumprimento dos SLAs em todas as regiões, e previsão de expansão para a futura base do GEPOM.

**Atuação preventiva e redução de incidentes:** Implementação de monitoramento contínuo da infraestrutura (servidores, rede, armazenamento, CFTV), gestão proativa de problemas conforme práticas ITIL v3/v4, e manutenção preventiva do parque de equipamentos, contribuindo para a redução de interrupções não programadas nas atividades institucionais.

**Fortalecimento da governança de TIC:** Estruturação de processos de gestão de incidentes, mudanças, configuração e conhecimento, com produção de indicadores de desempenho e relatórios gerenciais que subsidiem a tomada de decisão pelo NTI e pela Administração, suprimindo lacuna identificada no contrato vigente.

**Melhoria na qualidade do atendimento ao público:** A disponibilidade dos recursos de TIC impacta diretamente os serviços prestados à sociedade nas unidades da PF no Amapá, especialmente nos postos de atendimento ao público (passaportes, controle migratório e Ponte Binacional), onde a indisponibilidade de sistemas gera filas e prejuízo ao cidadão.

**Transferência de conhecimento e documentação técnica:** Registro sistemático das soluções implementadas, manutenção da base de conhecimento e documentação do ambiente tecnológico, assegurando a continuidade institucional independentemente de eventuais transições contratuais.

**Otimização de custos:** A contratação em lote único para todas as unidades do Estado proporciona ganhos de escala, reduz custos administrativos de fiscalização e evita a fragmentação do suporte técnico, em conformidade com o princípio da economicidade.

## 17. Providências a serem Adotadas

- Instruir o processo com base na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Lei de licitação e Contratos.
- Observar e ajustar a instrução do processo com observação as diretrizes dispostas na IN 94/2022 e aplicando no que não divergir a IN 209-DG /PF, haja vista que não temos uma IN atualizada com base na nova lei de licitação.
- Elaborar o Mapa de Gerenciamento de Riscos.
- Elaborar Minuta de Termo de Referência.
- Foi realizada a pesquisa de preços em conformidade com a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, com a Portaria SE/MJSP nº 1.606 /2024, com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025. Para os perfis profissionais padronizados constantes do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, adotou-se o **Mapa Salarial de Referência e o Fator K** como metodologia de formação da estimativa dos custos de mão de obra. As consultas ao Banco de Preços, ao Sistema de Pesquisa de Preços do Compras.gov.br e às contratações similares foram utilizadas para validação da compatibilidade dos valores estimados, enquanto as pesquisas complementares foram empregadas exclusivamente para a composição dos custos relativos a insumos, despesas e demais itens não abrangidos pela metodologia oficial, conforme demonstrado na Nota Técnica de Pesquisa de Preços e nos documentos que integram a instrução processual.
- Aprovação do SR/PF/AP na Nota Técnica da Pesquisa de Preços.
- Atualizar Mapa de Risco.
- Elaborar versão final do Termo de Referência.
- Nomear a equipe de fiscalização contratual, conforme a IN SGD/ME nº 94, de 2022, composto pelos seguintes integrantes: Gestor de Contrato, Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.
- Capacitar e treinar os integrantes da equipe de fiscalização de contrato para realizarem a gestão contratual, conforme determina a IN SGD/ME nº 94, de 2022.

## 18. Declaração de Viabilidade

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

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando as informações reunidas neste Estudo Técnico Preliminar, a Solução 4 — Contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC — é a mais apropriada para atender às necessidades da SR/PF/AP, pelos seguintes fundamentos:

A análise comparativa de soluções (seções 8 a 10) demonstrou que as demais alternativas — execução com pessoal próprio, suporte exclusivo pela DTI /PF e ausência de suporte — são inviáveis, respectivamente, por insuficiência de quadro (2 servidores de TIC para uma demanda mínima de 10), por limitação estrutural da DTI/PF para atendimento presencial descentralizado, e por risco inaceitável de descontinuidade das atividades institucionais.

A estimativa de custos consolidada (Seção 13) indica valor mensal de R\$ 105.996,85 para uma equipe de 7 profissionais, calculado com base no Fator K aplicado ao Mapa Salarial de Referência da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, com custo total estimado de R\$ 2.543.924,50 para a vigência inicial de 24 meses — valor compatível com contratações similares de órgãos integrantes do SISP.

O modelo proposto contempla atendimento a 185 usuários em 5 localidades no Estado do Amapá, com SLAs definidos por nível de prioridade, regime de disponibilidade 24/7/365, equipes especializadas em operação de infraestrutura (3º nível) e atendimento ao usuário (2º nível), e mecanismos de aferição de desempenho vinculados ao pagamento mensal.

A contratação está em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, a IN SGD/ME nº 94/2022, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025 e as demais normas aplicáveis, encontrando-se prevista no PCA 2026 (itens 187 e 188) e alinhada ao PDTIC 2024–2027 da Polícia Federal.

A solução proporcionará à Instituição a continuidade operacional dos serviços de TIC, cobertura técnica em todas as unidades — incluindo a fronteira com a Guiana Francesa —, fortalecimento da governança de TIC com processos ITIL estruturados, e suporte ao planejamento estratégico de TIC, transitando de um modelo reativo para um modelo proativo de gestão.

## 19. Responsáveis

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

**RONALDO HENRIQUE RIBEIRO NETO**

Integrante Técnico Titular



*Assinou eletronicamente em 31/07/2026 às 16:18:14.*

**MARCELO DE SOUZA LIMA**

Integrante Requisitante Titular

**LUIGI BARBOSA MORO**

Integrante Administrativo Titular

**JOAO PAULO BASTOS**

Autoridade Máxima da Área de TIC