

ANEXO II — REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Termo de Referência nº 17/2026 — SR/PF/AP

Processo SEI nº 08361.005127/2025-94 — Contrato nº ____/2026

Este Anexo consolida os requisitos de qualificação profissional dos integrantes das equipes que executarão o contrato, em conformidade com o item 6.8.4 do Estudo Técnico Preliminar (ETP nº 24/2025) e com o modelo de contratação previsto na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024 e suas alterações (Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025).

1. Formas de Comprovação dos Requisitos

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:

- a) 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.
- b) O diploma deve ser fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação. Comprovante emitido pela entidade certificadora correspondente.
- c) Diploma ou certificado de conclusão de curso emitido por empresa de treinamento especializado. Declaração própria que detém o conhecimento.
- d) 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.
- e) Declaração de terceiro que tenha desempenhado a atividade, admitida soma de frações de períodos não concomitantes para comprovação do tempo exigido.
- f) Publicação de artigos em periódicos especializados.
- g) 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.
- h) 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.

Nota: As qualificações aqui definidas caracterizam o perfil mínimo do profissional a ser alocado, nos termos do modelo de contratação previsto na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024 e suas alterações. 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.

2. Composição da Equipe Contratada

Item	Perfil Profissional	CBO	Quantidade
1	Analista de Suporte Computacional — Sênior (Equipe I — Operação de Infraestrutura)	2124-20	1
2	Analista de Redes e Comunicação de Dados — Sênior	2124-10 / 2123-10	1

	(Equipe I — Operação de Infraestrutura)		
3	Gerente de Suporte Técnico de TI (Líder Técnico) (Equipe I — Operação de Infraestrutura)	1425-30	1
4	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática — Pleno (Equipe II — Atendimento ao Usuário)	3132-20	4
	Total de profissionais (referência para estimativa de custos)		7

2.1. 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 da solução adotada, na ferramenta de ITSM atualmente utilizada (CITSMART), gerenciada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal — DTI/PF.

3. 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.

3.1. 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 1 deste Anexo:

- 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 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).

Experiência mínima de 03 (três) anos 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.

Experiência mínima de 02 (dois) anos 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.

Certificações exigidas:

- 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).

Conhecimento 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.

3.2. 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 1 deste Anexo:

- 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).

Experiência mínima de 02 (dois) anos nas seguintes atividades:

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

Certificações exigidas:

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

4. Líder da Equipe Especializada II — Atendimento ao Usuário

O Líder Técnico Operacional é integrante da **Equipe Especializada II** e é o profissional responsável por coordenar e gerenciar as atividades das Equipes Especializadas I e II, abrangendo governança, monitoramento, segurança, controle e operação da infraestrutura de TIC, bem como o atendimento aos usuários, garantindo a adequada prestação dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos contratualmente.

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 1 deste Anexo:

- 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.

5. 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 preventivas 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);
- g)** Possuir conhecimentos de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede.

6. 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 183 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 6.680/2024, que determina que os requisitos de qualificação devem ser proporcionais à complexidade dos serviços contratados.

Nota final: A comprovação do atendimento aos requisitos de qualificação previstos neste Anexo deverá ocorrer antes do início da execução contratual, mediante apresentação à CONTRATANTE da documentação correspondente, sujeita à conferência pelo Fiscal Técnico do Contrato. A documentação será verificada e atestada nos termos do art. 117, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.