



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP – POLÍCIA FEDERAL  
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 12/2026**

**ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC**

1 O serviço de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação compreende o desempenho de atividades típicas de suporte técnico, incluindo as atividades constantes na lista a seguir, que é exemplificativa, mas não exaustiva.

1.1 Apoio ao usuário:

- 1.1.1 Esclarecer dúvida referente ao uso de equipamento
- 1.1.2 Esclarecer dúvida referente ao uso de sistema operacional
- 1.1.3 Esclarecer dúvida referente ao uso de aplicativo
- 1.1.4 Esclarecer dúvida referente ao uso de portal ou sistema corporativo
- 1.1.5 Esclarecer dúvida referente ao uso da rede de dados ou Internet

1.2 Suporte ao sistema operacional:

- 1.2.1 Instalar ou reinstalar sistema operacional
- 1.2.2 Instalar correções e atualizações de sistema operacional
- 1.2.3 Instalar controlador de dispositivo
- 1.2.4 Instalar certificado digital
- 1.2.5 Preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações
- 1.2.6 Aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações
- 1.2.7 Configurar sistema operacional
- 1.2.8 Configurar rede do computador
- 1.2.9 Configurar impressão do computador
- 1.2.10 Configurar perfil do usuário
- 1.2.11 Configurar compartilhamento de pasta ou impressora
- 1.2.12 Mapear pasta ou impressora compartilhada na rede
- 1.2.13 Formatar sistema de arquivos
- 1.2.14 Otimizar desempenho do sistema operacional

1.3 Suporte de aplicativos:

- 1.3.1 Instalar ou reinstalar aplicativo
- 1.3.2 Instalar correções e atualizações de aplicativo
- 1.3.3 Remover aplicativo
- 1.3.4 Configurar aplicativo

- 1.3.5 Converter formato de arquivo
- 1.4 Gerenciamento de arquivos:
  - 1.4.1 Efetuar cópia de segurança de arquivos
  - 1.4.2 Restaurar cópia de segurança de arquivos
  - 1.4.3 Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis
  - 1.4.4 Converter formato de arquivos
  - 1.4.5 Transferir arquivos
- 1.5 Medidas de segurança:
  - 1.5.1 Instalar antivírus
  - 1.5.2 Atualizar definições de vírus
  - 1.5.3 Remover vírus
  - 1.5.4 Configurar antivírus
  - 1.5.5 Configurar atualizações automáticas de software
  - 1.5.6 Configurar firewall local
- 1.6 Cabeamento estruturado:
  - 1.6.1 Habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados
  - 1.6.2 Instalar patch cords para ponto de rede de dados ou telefonia
  - 1.6.3 Reorganizar wiring closets
- 1.7 Manutenção de equipamento
  - 1.7.1 Instalar ou remover equipamento
  - 1.7.2 Instalar ou remover componentes de equipamento
  - 1.7.3 Configurar equipamento
  - 1.7.4 Montar ou desmontar equipamento
  - 1.7.5 Movimentar equipamento
  - 1.7.6 Efetuar manutenção preventiva ou corretiva básica em equipamento
  - 1.7.7 Acionar assistência técnica para o reparo de equipamento com garantia
  - 1.7.8 Identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia
  - 1.7.9 Substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos
  - 1.7.10 Substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax
  - 1.7.11 Manter inventário de hardware e software

2 Todas as etapas do atendimento ao usuário, desde a abertura da ordem de serviço até o seu encerramento e homologação, deverão ser registradas no sistema de gerenciamento de suporte técnico da CONTRATANTE, que também será usado para medir o índice de níveis de serviço para comprovação de cumprimento das metas estipuladas de qualidade e desempenho por parte da CONTRATANTE.